



Утверждена решением Отраслевого совета по социальному партнерству и регулированию социальных и трудовых отношений туристской отрасли

№ 1 от « » \_\_\_\_\_ 2026 года

**ОТРАСЛЕВАЯ РАМКА КВАЛИФИКАЦИЙ**  
**«ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО»**

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Паспорт отраслевой рамки квалификаций   | 3  |
| 2. | Общие положения   | 6  |
| 3. | Текущее состояние отрасли   | 7  |
| 4. | Анализ отрасли  | 12 |
| 5. | Описание ключевых групп занятий и профессий по НКЗ на предприятиях каждого вида профессиональной деятельности по ОКЭД и соответствующие им квалификации по образованию (дипломы, сертификаты, свидетельства) и опыту работы | 18 |
| 6. | Перечень профессиональных стандартов сферы (отрасли): действующих и планируемых к разработке  | 25 |
| 7. | Выводы и предложения  | 27 |
| 8. | Описание квалификационных уровней ОРК в табличном формате   | 29 |
| 9. | Функциональная карта  | 54 |

## **Отраслевая рамка квалификаций по направлению «Гостиничное хозяйство»**

### **1. Паспорт отраслевой рамки квалификаций**

Отраслевая рамка квалификаций «Гостиничное хозяйство» (далее - ОРК) является структурным элементом Национальной системы квалификаций и соответствует Национальной рамке квалификаций (далее - НРК).

В настоящее время услуги размещения в Казахстане осуществляются в 4 442 местах размещения туристов в 17 областях Республики Казахстан и в городах Астана, Алматы и Шымкент.

Основой для становления и развития законодательства, регулирующее туристскую отрасль (гостиничное хозяйство), стал Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года N 211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан» и Приказ Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-08/200. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 21 ноября 2008 года № 5367 «Об утверждении Правил классификации мест размещения туристов».

Законодательство Республики Казахстан о туристской деятельности основывается на Конституции Республики Казахстан и состоит из Гражданского кодекса Республики Казахстан и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

Виды услуг в туристской индустрии:

- 1) услуги по предоставлению мест проживания;
- 2) услуги по предоставлению питания;

ОРК описывает уровни квалификаций, признаваемых в отрасли, и обеспечивает их сопоставимость, а также служит основой для разработки профессиональных стандартов и системы подтверждения соответствия и присвоения квалификации специалистов в «Гостиничное хозяйство».

Настоящее ОРК предназначено для различных групп пользователей (государственных органов и их структур, работодателей, организации образования, профессиональных сообществ, граждан) и позволяет:

- 1) сформировать общую стратегию и систему подготовки кадров в «Гостиничное хозяйство», в том числе, планировать различные траектории карьерного роста в течение трудовой деятельности через получение конкретной квалификации, повышение уровня квалификации, подтверждение квалификации;

- 2) описывать требования к квалификации работников и выпускников при разработке профессиональных и образовательных стандартов, программ профессионального образования и обучения, неформального обучения (обучение на рабочем месте и другие);

- 3) формировать систему сертификации;

- 4) планировать и развивать человеческие ресурсы.

В таблице 1 приведена корреляция видов экономической деятельности с квалификациями «Гостиничное хозяйство» отрасли согласно НК РК 01-2017 (с учетом изменений в 2026 году)

**Таблица 1 - ОКЭД сектор I - Предоставление услуг по проживанию и питанию  
«Гостиничное хозяйство»**

| № п/п | Секция ОКЭД                                    | Раздел ОКЭД   | Группа ОКЭД  | Класс ОКЭД  | Подкласс ОКЭД  |
|-------|--|---|--|---|--|
| 1.    | I Предоставление услуг по проживанию и питанию | 55<br>Предоставление услуг по временному проживанию | 55.1<br>Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания               | 55.10<br>Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания               | 55.10.1<br>Предоставление услуг гостиницами с ресторанами<br>55.10.2<br>Предоставление услуг гостиницами без ресторанов<br>55.10.3<br>Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий |
|       |  |   | 55.2<br>Предоставление жилья на выходные дни и прочие периоды краткосрочного проживания      | 55.20<br>Предоставление жилья на выходные дни и прочие периоды краткосрочного проживания      | 55.20.0<br>Предоставление жилья на выходные дни и прочие периоды краткосрочного проживания   |
|       |  |   | 55.3<br>Предоставление услуг кемпингами, стоянками для автофургонов и автоприцепов для жилья | 55.30<br>Предоставление услуг кемпингами, стоянками для автофургонов и автоприцепов для жилья | 55.30.0<br>Предоставление услуг кемпингами, стоянками для автофургонов и автоприцепов для жилья  |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  | 55.9<br>Предоставление<br>услуг прочими<br>местами для<br>проживания                                 | 55.90<br>Предоставление<br>услуг прочими<br>местами для<br>проживания                                    | 55.90.0<br>Предоставление<br>услуг прочими<br>местами для<br>проживания   |
|  |  | 56<br>Предоставление<br>услуг по<br>обеспечению<br>питанием и<br>напитками | 56.1 Деятельность<br>ресторанов и<br>предоставление<br>мобильных услуг<br>по обеспечению<br>питанием | 56.10<br>Деятельность<br>ресторанов и<br>предоставление<br>мобильных услуг<br>по обеспечению<br>питанием | 56.10.0<br>Деятельность<br>ресторанов и<br>предоставление<br>мобильных услуг<br>по обеспечению<br>питанием  |
|  |  |  | 56.2 Доставка<br>готовой пищи на<br>заказ и прочая<br>деятельность по<br>обеспечению<br>питанием     | 56.21 Доставка<br>готовой пищи на<br>заказ   | 56.21.0 Доставка<br>готовой пищи на<br>заказ  |
|  |  |  |  | 56.29 Прочая<br>деятельность по<br>обеспечению<br>питанием   | 56.29.1 Прочие<br>виды организации<br>питания вне<br>населенных<br>пунктов<br>56.29.2 Прочие<br>виды организации<br>питания в<br>пассажирских<br>поездах<br>56.29.9 Прочая<br>деятельность по<br>обеспечению<br>питанием, не<br>включенная в<br>другие<br>группировки |
|  |  |  |  |  |   |

|  |  |  |                      |                       |                         |
|--|--|--|----------------------|-----------------------|-------------------------|
|  |  |  | 56.3 Подача напитков | 56.30 Подача напитков | 56.30.0 Подача напитков |
|--|--|--|----------------------|-----------------------|-------------------------|

Разработка ОРК реализуется в рамках проекта «Развитие трудовых навыков и стимулирование рабочих мест», инициатором которого является Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан при технической и финансовой поддержке Всемирного банка.

## 2. Общие положения

**Миссия:** улучшение результатов в области занятости и трудовых навыков работников гостиничного хозяйства и повышение актуальности программ подготовки и обучения в учреждениях технического и профессионального образования и высших учебных заведениях.

**Видение:** эффективная система обеспечения потребности отрасли в кадровых ресурсах.

**Цель:** сформулировать требования к существующим квалификациям в отрасли на основе НРК с учетом стратегии развития отрасли и картировать профессии и должности по уровням квалификаций, показать межотраслевые связи через смежные виды занятий (профессии и должности).

ОРК разработан с учетом следующих принципов:

- определение в отрасли взаимосвязанных профессиональных групп и/или подгрупп;
- преемственность личностных и профессиональных компетенций, умений, навыков и знаний работников при переходе от низших уровней квалификации к высшим с учетом практического опыта;
- приемлемость требований ОРК ко всем профессиональным группам и/или подгруппам;
- соответствие и иерархии уровней квалификации в структуре разделения труда и системы образования в Республике Казахстан;
- описание уровней квалификаций ОРК через параметры профессиональной деятельности;
- ясность описания уровней квалификаций для всех пользователей.

Определение профессиональных групп и подгрупп ОРК соответствует производственным циклам в «Гостиничном хозяйстве»:

- 1) предоставление мест для кратковременного проживания туристов;
- 2) обеспечение готовой пищи и напитками для непосредственного потребления на месте;

### **3. Текущее состояние отрасли**

#### **Источники информации**

Для проведения анализа «Гостиничное хозяйство» были использованы открытые официальные источники:

- Государственная программа развития туристской отрасли на 2019-2025 годы;
- Концепция развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023-2029 годы;
- Национальный план развития Республики Казахстан до 2029 года;
- статистическая информация Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан;
- статистическая информация Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан;
- пресс-релизы Министерства туризма и спорта Республики Казахстан;
- аналитическая информация Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан;
- справочные материалы Комитета по контролю в сфере образования и науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан;
- справочные материалы Комитета индустрии туризма Министерства туризма и спорта Республики Казахстан;
- изучение материалов по туристской отрасли (пресс-релизы, аналитическая, статистическая и справочная информация, отчеты государственных органов, национальных компаний и т.д.).

#### **Отраслевые ограничения**

«Гостиничное хозяйство» подразделяется на два сектора:

- 1) предоставление услуг по временному проживанию
- 2) предоставление услуг по обеспечению питанием и напитками

Деятельность некоторых, наиболее крупных, компаний включает в себя все сектора.

Предоставление услуг по проживанию и питанию является частью туристской отрасли, которая основана на предоставлении мест для кратковременного проживания туристов и обеспечении готовой пищей и напитками для непосредственного потребления на месте. К услугам отрасли относятся предоставление места проживания и питания, а также предоставление дополнительных услуг.

#### **Национальная статистика, международная статистика**

##### ***Предоставление мест для кратковременного проживания туристов***

Услуги по проживанию и питанию в 2024 году продолжили сохранять долю на уровне **1,1% ВВП** страны и составили свыше **1%** от общего объема оказанных услуг. Согласно предварительным данным, **объем оказанных услуг местами размещения в 2024 году составил 344 804,5 млн тенге**, что на 13% выше уровня 2023 года (305 101,8 млн тенге).

По данным исследования Condor Ferries и IMARC Group, в мире насчитывается более 1 000 000 объектов размещения, включая гостиницы, мотели, кемпинги и другие формы краткосрочного проживания. Более половины таких объектов (около 50%) расположены в Европе, 23% – в Азии и Тихоокеанском регионе, 13% – в Северной Америке, 6% – в Центральной и Южной Америке, включая Карибский бассейн, 4% – в Африке, 3% – в странах Австралии и Океании.

Общее количество отелей в 2024 году превышает 187 000, а общее число гостиничных номеров – около 17,5 миллиона. Глобальный рынок размещения оценивается в 1,2 триллиона долларов США и, согласно прогнозам, достигнет 1,3 триллиона к 2026 году, при этом ожидается опережающий рост сектора в Азии и Тихоокеанском регионе.

Согласно данным официальной статистики, за последние 5 лет (с 2019 по 2024 год) количество мест размещения в Казахстане увеличилось с 3 449 единиц до 4 004 единиц (темп роста – 116,1%), количество номеров – с 72 731 до 84 959 (темп роста – 116,8%), при этом единовременная вместимость увеличилась с 169 107 койко-мест до 206 861 койко-места (темп роста – 122,3%).

#### Основные показатели по местам размещения Республики Казахстан

|   | 2019       | 2020      | 2021      | 2022       | 2023       | 2024       |
|---|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| <b>Количество мест размещения, единиц</b>       | 3 449      | 3 484     | 3 539     | 3 756      | 3 848      | 4 004      |
| <b>Количество номеров</b>                       | 72 731     | 75 587    | 76 847    | 80 983     | 82 244     | 84 959     |
| <b>Единовременная вместимость, койко-мест</b>   | 169 107    | 179 843   | 183 290   | 195 814    | 199 831    | 206 861    |
| <b>Предоставлено койко-суток</b>                | 10 520 133 | 5 679 651 | 8 981 131 | 11 507 262 | 12 505 283 | 13 710 495 |
| <b>Обслужено посетителей местами размещения</b> | 6 266 563  | 3 581 340 | 5 474 971 | 7 335 162  | 8 139 270  | 9 119 300  |
| <b>Заполняемость койко-мест в %</b>             | 23,7       | 17,3      | 22,0      | 24,8       | 25,6       | 27,0       |

Источник: БНС АСПиР РК

Среднегодовая заполняемость (соотношение заполненных койко-мест к общему номерному фонду) в 2024 году составила 25,4 %, что демонстрирует положительную динамику по сравнению с предыдущим годом. Наивысший уровень заполняемости зафиксирован в гостиницах 1-звездной категории —

30,1 %, в то время как наименьший — в гостиницах 2-звёздной категории 10,5 %.

Среди регионов самый высокий уровень заполняемости в 2024 году отмечен в городе Алматы — 39,8 %, в то время как самый низкий — в Атырауской области, где заполняемость составила 10,1 %.

#### **Заполняемость гостиниц в регионах Казахстана (койко-мест, %)**

|  | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>ВСЕГО,<br/>в том числе:</b>         | 23,7     | 17,3     | 22       | 24,8     | 25,6     | 27       |
| <b>5-звезд</b>                         | 34,4     | 19,5     | 27,5     | 32,9     | 36,8     | 38,2     |
| <b>4-звезд</b>                         | 30,5     | 18,1     | 31,8     | 40,5     | 41,9     | 37,1     |
| <b>3-звезд</b>                         | 31,5     | 19,5     | 21,4     | 28,9     | 25,1     | 29,1     |
| <b>2-звезд</b>                         | 19,7     | 17,5     | 15,2     | 11,6     | 20,3     | 23,0     |
| <b>1-звезд</b>                         | 26,5     | 11,5     | 13,9     | 4,9      | 3,2      | 3,1      |
| <b>гостиница<br/>без<br/>категории</b> | 20,7     | 17       | 20,4     | 22,5     | 23,2     | 25,4     |
| <b>прочие<br/>места<br/>проживания</b> | -        | -        | -        | -        | -        | -        |

*Источник: БНС АСПиР РК*

Отмечается наиболее выгодный показатель рентабельности в сегменте 4-5 звездных отелей. Средняя окупаемость мест размещения составляет 5-10 лет в зависимости от категории и месторасположения реализуемого проекта.

Однако нельзя не отметить, что согласно официальным статистическим данным еще ни один регион Казахстана не достиг среднегодовой загрузки на уровне 32 %, при этом бизнесмены продолжают вкладывать в открытие новых отелей и расширение уже существующих.

В мировой практике ведения гостиничного бизнеса принято считать, что для полноценного функционирования гостиницы средняя загрузка должна быть на уровне 40-60 %. Если бы данная сфера в действительности являлась неприбыльной в нашей стране, то тенденцией стало бы закрытие мест размещения, а не расширение существующих.

Анализ структуры мест проживания в Республике Казахстан показывает, что классифицируемые гостиницы занимают лишь 10 % всего рынка предложения, остальная доля услуг размещения приходится на зачастую не соответствующие международным нормам и стандартам места размещения без категории.

Среди причин, приводящих к такой ситуации, следует отметить действующее регулирование гостиничной сферы. Так, в Республике Казахстан приняты и действуют межгосударственные и национальные стандарты по

классификации гостиниц и отелей. Однако, в соответствии с Законом Республики Казахстан от 9 ноября 2004 года «О техническом регулировании», требования к гостиничным услугам не являются обязательными, таким образом, Правила классификации мест размещения, утвержденные Приказом Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-8/200, носят рекомендательный характер.

Кроме того, при сертификации гостиниц на предмет звездности, проверка соответствия проводится единовременно при подаче заявления, и в дальнейшем мониторинг на предмет соответствия присвоенной категории не проводится.

### Распределение мест размещения по категориям

|  | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>ВСЕГО,<br/>в том числе:</b>         | 3592     | 3514     | 3686     | 3970     | 3 992    | 4 303    |
| <b>5-звезд</b>                         | 24       | 26       | 26       | 25       | 25       | 25       |
| <b>4-звезд</b>                         | 71       | 64       | 64       | 58       | 56       | 53       |
| <b>3-звезд</b>                         | 85       | 49       | 48       | 42       | 34       | 32       |
| <b>2-звезд</b>                         | 15       | 7        | 6        | 4        | 4        | 4        |
| <b>1-звезд</b>                         | 10       | 4        | 3        | 2        | 2        | 2        |
| <b>гостиница<br/>без<br/>категории</b> | 1 890    | 1 936    | 1 997    | 2 171    | 2 104    | 2 211    |
| <b>прочие<br/>места<br/>проживания</b> | 1 497    | 1 428    | 1 542    | 1 668    | 1 767    | 1 976    |

*Источник: БНС АСПиР РК*

В целом в 2024 году местами размещения было обслужено 9,1 млн. туристов. Несмотря на то, что для анализа всех туристских потоков в данные официальной статистики включаются также данные административных источников (по особо охраняемым природным территориям, по данным Пограничной службы Комитета национальной безопасности Республики Казахстан), а также данные обследования домашних хозяйств и иностранных посетителей, показатели по заполняемости гостиниц все еще остаются недостоверными. С большой долей вероятности можно сделать предположение о сокрытии гостиницами реальных данных о среднегодовых нагрузках.

Следует отметить, что искажение фактов по заполняемости приводит к высокой погрешности также и других статистических данных, таких как количество обслуженных посетителей местами размещения (в том числе по курортным зонам), объем оказанных услуг и т.д., что в свою очередь

отражается на снижении привлекательности казахстанской туристской дестинации, как для иностранных туристов, так и для инвесторов.

Если проанализировать показатели мест размещения за период январь-июнь за 3 последних года, то количество обслуженных посетителей ежегодно растет. Так, в 2023 году за период январь-июнь местами размещения обслужено 3 597 420 посетителей, в 2024 – 3 997 448 посетителя, в 2025 – 4 553 805 посетителей.

При этом число предоставленных койко-суток в 2023 году за период январь – июнь составило 5 223 598, в 2024 году возросло до 5 848 131, а в 2025 году увеличилось до 6 277 565.

Соответственно, показатель заполняемости за период январь-июнь также пропорционально вырос на 11,1% в 2024 году по сравнению за аналогичный период 2023 года и на 7,3% в 2025 году (при увеличении на 13,9% количества обслуженных посетителей).

Это позволяет сделать вывод, что для повышения показателя заполняемости отелей важно не только увеличение количества обслуженных посетителей, но также увеличение числа предоставленных койко-суток.

Также, по мнению отельеров, для повышения показателей загрузки мест размещения, необходимо, в первую очередь, повышение генерации спроса. Это означает, что дестинация, которая хочет привлечь дополнительных туристов, должна пересмотреть и расширить свой событийный календарь, включающий такой событийный ряд и такие мероприятия, которые помогали бы задержать туриста в дестинации на дополнительное время. Это особенно важно для загрузки отелей в низкий сезон.

Анализ оказанных услуг показывает, что предприятия туристской инфраструктуры показывают ежегодный устойчивый рост.

При этом более половины (55 %) объема оказанных услуг местами размещения приходится на города Астана и Алматы.

#### Объем оказанных услуг в разрезе регионов, тыс. тенге

|                              | 2020 год     | 2021 год      | 2022 год      | 2023 год      | 2024 год      |
|------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Республика Казахстан</b>  | 66 860 328,5 | 109 027 262,7 | 182 865 265,7 | 229 248 669,6 | 299 840 589,2 |
| <b>Абайская</b>              | -            | -             | 3 847 285,8   | 6 027 915,6   | 5 330 017,2   |
| <b>Акмолинская</b>           | 6 421 629,3  | 10 522 812,7  | 17 171 499,2  | 21 146 988,9  | 27 723 930,3  |
| <b>Актюбинская</b>           | 1 100 896,2  | 2 243 015,4   | 3 224 269,6   | 3 679 414,7   | 4 528 626,1   |
| <b>Алматинская</b>           | 5 321 254,4  | 8 441 135,9   | 6 566 621,0   | 8 859 879,0   | 10 669 486,0  |
| <b>Атырауская</b>            | 3 233 350,2  | 1 674 958,5   | 5 491 994,7   | 5 998 515,9   | 5 803 580,9   |
| <b>Западно-Казахстанская</b> | 1 987 619,9  | 3 165 256,7   | 3 652 465,9   | 4 626 785,9   | 4 896 859,3   |
| <b>Жамбылская</b>            | 988 647,4    | 1 497 333,4   | 1 864 411,5   | 2 309 687,8   | 3 563 233,3   |
| <b>Жетысуская</b>            | -            | -             | 5 219 720,3   | 4 595 023,9   | 7 395 069,6   |
| <b>Карагандинская</b>        | 2 975 895,8  | 4 626 332,6   | 5 522 921,0   | 6 314 908,8   | 8 792 648,8   |
| <b>Костанайская</b>          | 980 248,1    | 1 841 118,0   | 2 583 149,3   | 2 888 888,1   | 3 522 340,1   |
| <b>Кызылординская</b>        | 723 520,1    | 1 100 200,4   | 1 281 774,8   | 1 582 900,4   | 2 302 931,3   |

|                               |              |              |              |              |              |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Мангистауская</b>          | 4 378 018,1  | 7 250 133,2  | 11 459 380,3 | 15 082 337,7 | 18 597 101,5 |
| <b>Павлодарская</b>           | 1 344 993,3  | 2 369 328,3  | 3 574 006,6  | 4 265 108,1  | 5 361 054,4  |
| <b>Северо-Казахстанская</b>   | 681 780,6    | 1 399 319,5  | 1 671 593,5  | 2 076 271,9  | 2 395 297,3  |
| <b>Туркестанская область</b>  | 1 297 625,3  | 3 848 131,9  | 5 001 057,3  | 5 586 740,0  | 6 846 232,1  |
| <b>Улытауская</b>             | -            | -            | 391 590,0    | 554 158,0    | 697 935,9    |
| <b>Восточно-Казахстанская</b> | 3 307 944,0  | 5 618 167,8  | 4 862 020,2  | 5 922 268,7  | 7 961 961,6  |
| <b>г.Астана</b>               | 11 564 321,7 | 20 289 103,1 | 35 185 440,5 | 45 391 954,2 | 65 782 219,0 |
| <b>г.Алматы</b>               | 16 806 510,6 | 27 908 836,2 | 56 186 431,9 | 74 098 468,1 | 96 328 728,1 |
| <b>г.Шымкент</b>              | 3 746 073,5  | 5 232 079,1  | 8 107 632,3  | 8 240 453,9  | 11 341 336,4 |

*Источник: БНС АСПиР РК*

#### **4. Анализ отрасли**

##### **Численность занятых в отрасли по данным органов статистики РК**

По данным Бюро национальной статистики АСПиР РК всего в Казахстане по состоянию за 2024 год зарегистрировано 6 937 мест размещения, занимающихся предоставлением услуг по проживанию и питанию, из которых действующие – 4998. Из общего числа компаний, занимающихся предоставлением услуг по проживанию и питанию, подразделяются на:

- крупные предприятия (сотрудников более 250 человек) – 38 (в т.ч. 37 действующих);
- средние предприятия (от 101 до 250 чел.) – 83 (в т.ч. 85 действующих);
- малые предприятия (от 5 до 100 чел.) – 6 816 (в т.ч. 4 876 действующих).

По географии расположения компаний на территории страны выглядит следующим образом по областям: Акмолинской – 178 (из них 137 действующих), Актюбинской – 224 (из них 174 действующих), Алматинской – 260 (из них 200 действующих), Атырауской – 283 (из них 214 действующих), Западно-Казахстанской – 127 (из них 99 действующих), Жамбылской – 104 (из них 69 действующих), Каранандинской – 322 (из них 238 действующих), Костанайской – 124 (из них 91 действующих), Кызылординской – 104 (из них 72 действующих), Мангистауской – 305 (из них 233 действующих), Павлодарской – 219 (из них 170 действующих), Северо-Казахстанской – 93 (из них 73 действующих), Туркестанской – 68 (из них 50 действующих), Восточно-Казахстанской – 281 (из них 201 действующих), г. Нур-Султан – 1684 (из них 1311 действующих), г. Алматы – 2374 (из них 1535 действующих), г. Шымкент – 190 (из них 131 действующих).

## **Доля в общем «фонде оплаты труда Республики Казахстан» на основании анализа национальных счетов**

По данным Бюро национальной статистики АСПиР РК во II квартале 2025 года среднемесячная заработная плата в секторе «предоставление услуг по проживанию и питанию» составила 195 919 тенге. Фонд заработной платы работников за январь-июнь 2025 года составил 31,4 млрд. тг. (2,4% от общего фонда заработной платы работников по всем предприятиям).

### **Новые технологии, международные тенденции**

Современное гостиничное хозяйство проходит технологическую трансформацию, определяемую внедрением цифровых решений, автоматизацией процессов и изменением моделей взаимодействия с клиентом. Одним из ведущих трендов является развитие «умных отелей» (smart hotels), использующих технологии Интернета вещей (IoT) для персонализации сервиса — от автоматической настройки освещения и климата в номере до бесконтактного заселения с помощью мобильных приложений. Широкое распространение получают системы управления энергопотреблением (EMS) и «зеленые стандарты» ESG, отражающие устойчивый подход к эксплуатации гостиничных объектов и минимизацию углеродного следа.

На международном уровне наблюдается рост интереса к искусственному интеллекту и аналитике данных — они применяются для прогнозирования спроса, динамического ценообразования, оптимизации загрузки и индивидуализации маркетинговых предложений. Параллельно развивается использование виртуальной и дополненной реальности (VR/AR) в продвижении отелей и туристских продуктов: виртуальные туры позволяют клиентам ознакомиться с инфраструктурой до бронирования, повышая доверие и уровень удовлетворенности.

Еще одной тенденцией является внедрение роботизированных сервисов — от консьержей и доставки багажа до уборки номеров, что особенно актуализировалось после пандемии COVID-19 в целях обеспечения санитарной безопасности. Ведущие мировые сети, такие как «Marriott», «Hilton» и «Accor», активно инвестируют в цифровизацию клиентского опыта через платформенные решения, интеграцию мобильных приложений и программ лояльности.

Таким образом, международные тенденции демонстрируют смещение акцента гостиничного бизнеса в сторону технологической гибкости, устойчивости и персонализации, что требует от национальных предприятий отрасли Казахстана усиления компетенций в области цифрового менеджмента, экостандартов и клиент-ориентированных инноваций.

В свою очередь в Казахстане мировые тенденции гостиничного хозяйства постепенно интегрируются в национальную практику через цифровизацию и автоматизацию сфер услуг. Одним из ключевых направлений стало внедрение информационно-аналитической системы eQonaq,

позволяющей автоматизировать регистрацию туристов, вести учет загрузки объектов размещения и обеспечивать прозрачность статистических данных.

### **Основные заинтересованные стороны**

Основными работодателями в сфере предоставления услуг по проживанию и питанию являются:

- **Гостиницы:** The Ritz-Carlton Almaty, The Ritz-Carlton Astana, Marriott Astana, St. Regis Astana, Hilton Astana, Wyndham Garden Astana, Radisson Astana, Double Tree By Hilton Astana, Double Tree By Hilton Almaty, Ibis Astana, Soluxe Almaty, Intercontinental Almaty, Holiday Inn Almaty, Aktau, Worldhotel Saltanat, Rixos President Hotel Astana, Royal Tulip Almaty, Best Western Atakent Park Hotel и мн.др.

### **Основные заинтересованные стороны**

**Объединения в форме ассоциаций от работодателей:** ОЮЛ «Казахстанская туристская ассоциация (КТА), ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов», ОЮЛ «Центр развития городского туризма»; ОЮЛ «Национальная Ассоциация Индустрии Туризма», ОЮЛ «Туристская Ассоциация Акмолинской области», ОЮЛ «Туристская Ассоциация Восточного Казахстана», ОИПиЮЛ «Ассоциация Индустрии Туризма Туркестанской области» (АИТ ТО), ОИПиЮЛ «Ассоциация внутреннего и въездного туризма Жамбылской области».

**Кадровые агентства:** HeadHunter, jooble и др.;

**Высшие учебные заведения:** Казахская академия спорта и туризма, НАО «Международный университет туризма и гостеприимства», НАО «Университет Нархоз», Университет «Туран», Университет Международного бизнеса (UIB), Алматинский технологический университет, Казахский Национальный университет имени аль-Фараби, АО «Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана», Алматы Менеджмент Университет, Казахский государственный женский педагогический университет, Казахский национальный педагогический университет имени Абая, Центрально-Азиатский Инновационный Университет, Международный инженерно-технологический университет, Евразийский национальный университет имени Л. Н. Гумилева, Университет менеджмента, инжиниринга, технологий и аналитики, «Maqsut Narikbayev University», Казахский университет технологии и бизнеса имени К. Кулажанова, Университет «Туран-Астана», Казахский университет экономики, финансов и международной торговли, Каспийский университет технологий и инжиниринга имени Ш. Есенова, Восточно-Казахстанский университет имени С. Аманжолова, Казахстанско-Американский Свободный Университет, НАО «Торайгыров университет», Казахско-Русский международный университет, Педагогический институт

имени У.Султангазина, Костанайский социально-технический университет имени академика З.Алдамжар, Жетысуский университет имени И. Жансугурова, Актюбинский региональный университет имени К. Жубанова, Баишев Университет, Атырауский университет имени Халела Досмухамедова, Западно-Казахстанский университет имени М. Утемисова, Западно-Казахстанский инновационно-технический университет, Карагандинский университет имени академика Е.А.Букетова, Карагандинский университет Казпотребсоюза, Жезказганский университет имени О.А. Байконурова, Кокшетауский университет имени Ш.Уалиханова, Кокшетауский университет имени Абая Мырзахметова, Северо-Казахстанский университет имени Манаша Козыбаева, Кызылординский университет имени Коркыт Ата, Таразский университет имени М.Х.Дулати, Таразский инновационно-гуманитарный университет, Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова, Институт Мардана Сапарбаева, Университет «Мирас», Международный Казахско-Турецкий университет имени Х.А. Ясави.

**Учреждения ТиПО:** Колледж индустрии туризма и сервиса, город Щучинск, Бурабайский район, Кокшетауский гуманитарно-технический колледж, Актюбинский кооперативный колледж, Есикский гуманитарно-экономический колледж, Жаркентский гуманитарно-технический колледж, Атырауский колледж сервиса, Технологический колледж города Семей, Высший колледж имени Кумаша Нургалиева, Усть-Каменогорский колледж сферы обслуживания, Высший колледж бизнеса и сервиса, Высший колледж Казахстанский Американский свободного университета, Международный Казахско-китайский языковой колледж, Высший казахско-турецкий гуманитарно-технологический колледж, Алматинский колледж сервисного обслуживания, Алматинский государственный бизнес колледж, Алматинский колледж сервиса и технологии, Высший колледж ЕНУ, Колледж индустрии туризма и гостеприимства, Колледж «Әділет» при Каспийском общественном университете, Колледж Международного инженерно-технического университета, Алматинский государственный колледж энергетики и электронных технологий, Алматинский колледж экономики и права, Гуманитарно-коммерческий колледж, Алматинский колледж моды и дизайна, Колледж АО «Казахский университет технологии и бизнеса имени К. Кулажанова», Колледж «Туран», Политехнический колледж (город Астана), Высший Колледж Евразийского гуманитарного института, Колледж имени Д.А. Кунаева, Таразский инновационный многопрофильный колледж, Жамбылский политехнический высший колледж, Казахско – турецкий учетно-экономический колледж, Колледж сервиса и новых технологий, Технологический колледж акимата города Астаны, Высший педагогический колледж имени Ж. Досмухамедова, Западно-Казахстанской академический колледж «АТиСО», Каркаралинский сельскохозяйственный колледж имени Мынжасара Адекенова, Балхашский колледж сервиса, Колледж экономики, бизнеса и права Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза, Карагандинский банковский колледж имени Ж.К. Буkenова,

Балхашский колледж актуального образования академика Ж.С. Акылбаева, Жезказганский колледж Бизнеса и транспорта, Колледж Международной Академии Бизнеса, Байконырский Высший Колледж имени академика С.А. Джиенкулова, Кызылординский педагогический высший колледж имени М.Маметовой, Высший гуманитарно-юридический и технический колледж, Мангистауский колледж туризма, Мангистауский индустриально-технический колледж имени Оразмаганбет Турмаганбетулы, Негосударственное учреждение образования «Гуманитарно-технический колледж», Туркестанский гуманитарно-технический колледж, Тюлькубасский колледж агробизнеса и туризма.

### **Взаимодействие гостиничного хозяйства с системой образования**

Современное развитие гостиничного хозяйства невозможно без системного взаимодействия с образовательными учреждениями, обеспечивающими подготовку квалифицированных кадров для индустрии гостеприимства.

#### ***Следует предусмотреть:***

- **прохождение производственной практики и стажировки студентов** на действующих туристских объектах (гостиницы, туроператоры, визит-центры, музеи, национальные парки и т.д.) с последующей возможностью трудоустройства;

- **создание на базе ВУЗов и колледжей, специализированных учебно-практических лабораторий по туризму**, включающих демонстрационные туристские зоны, симуляционные кабинеты приема гостей, гостиничные номера и ресепшн, сервисные станции и зоны экскурсионной подготовки;

- **вовлечение представителей туристского бизнеса в учебный процесс** – через наставничество, проведение мастер-классов, участие в разработке образовательных программ и т.д.;

- **реализацию модели дуального обучения**, при которой теоретическая подготовка сочетается с практической деятельностью студентов непосредственно на предприятиях туристской индустрии.

Основная цель данного подхода – обеспечение устойчивой связи туристской отрасли с системой образования для подготовки высококвалифицированных специалистов, отвечающих современным требованиям рынка труда и стандартам обслуживания туристов.

Особую роль в системе подготовки кадров могут сыграть **профессиональные объединения и саморегулируемые организации в сфере туризма и гостеприимства**. Их участие в разработке стандартов, сертификации специалистов и оценке квалификаций гидов и администраторов гостиниц позволит обеспечить соответствие национальных программ международным требованиям UNWTO, WorldSkills и ISO.

## Спрос и предложение рабочей силы

Предприятия сферы «Гостиничного хозяйства» испытывают потребности в специалистах. Важной особенностью туристского продукта, отличающей его, прежде всего, от промышленных товаров, является широкое участие людей в производственном процессе. Таким образом, человеческий фактор оказывает сильное влияние на его неоднородность и качество. Персонал в отрасли гостиничное хозяйство является одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации, и, следовательно, качество обслуживания в предприятиях индустрии гостеприимства зависит от знаний, мастерства и сознательности их служащих.

Проблема дефицита специалистов гостиничного хозяйства, а также качества их подготовки является одной из наиболее серьезных проблем устойчивого и эффективного развития индустрии гостеприимства РК.

Повышение качества оказываемых услуг зависит от повышения квалификации специалистов и топ-менеджеров предприятий. Данная мера включает в себя:

- 1) обучение топ-менеджмента малого и среднего предпринимательства;
- 2) привлечение высококвалифицированных иностранных специалистов по вопросам внедрения новых методов управления, технологий производства, оборудования и обучения персонала.

Компании нуждаются в обслуживающем персонале: горничных, официантах, швейцарах, барменах, и т.д., менеджерах среднего звена: администраторах, менеджерах по продажам, менеджерах отдела маркетинга и продаж, операционных менеджерах и др.

В последнее время возникла и постоянно возрастает потребность в специалистах в области управления отелем, продаж и маркетинга, управления организацией конференций, управления отделом приема и размещения гостей, хозяйственного отдела, отдела еды и напитков и др. Кроме того, особо востребованы почти все категории специалистов со знанием программ оптимизации процесса бронирования, ведение социальных сетей и хорошо владеющих английским языком.

Сложность в том, что в ВУЗах и колледжах в основном, дают только теоретические знания, но идет постепенное внедрение дуальной системы обучения. На данный момент учебные заведения отстают от ожиданий в подготовке специалистов работодателей. Нужные кадры операционного, среднего и высшего звена растут внутри компании из молодых специалистов с профильным образованием и знанием иностранных языков, способных быстро обучаться. Нехватка квалифицированных кадров ощущается на всех уровнях.

Среди факторов, увеличивающих потребность в специалистах, является стабильное увеличение количества предприятий сферы гостеприимства.

| <b>Количество мест размещения по типам и формам собственности</b>       |       |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | +/-%  |
| Всего:  | 3 592 | 3 514 | 3 686 | 3 970 | 3 992 | 4 303 | +19,8 |
| Государственная<br>собственность  | 94    | 93    | 93    | 99    | 96    | 96    | +2,1  |
| Частная<br>собственность  | 3 454 | 3 378 | 3 552 | 3 823 | 3 850 | 4 161 | +20,5 |
| Собственность<br>совместных<br>предприятий с<br>иностранным<br>участием | 34    | 28    | 31    | 27    | 31    | 31    | -8,8  |
| Иностранная<br>собственность  | 44    | 43    | 41    | 48    | 46    | 46    | +4,5  |

Значимые причины дефицита высококвалифицированных кадров «Гостиничное хозяйство» являются:

- слабое и неэффективное взаимодействие высших учебных заведений и других учебных заведений с успешно работающими научными и производственными организациями и компаниями;

- недостаток образовательных программ, отвечающих современным требованиям;

- несоответствие номенклатуры специальностей подготавливаемых специалистов реальным потребностям отрасли;

- отсутствие системы повышения квалификации кадров с учетом потребностей инновационного развития отрасли;

- отсутствие практического повышения квалификации педагогов;

- отсутствие современных механизмов и инструментов управления кадровым обеспечением отрасли, способных эффективно прогнозировать и удовлетворять спрос на специалистов «Гостиничное хозяйство» в условиях современного рынка труда.

**5. Описание ключевых групп занятий и профессий по НКЗ на предприятиях каждого вида профессиональной деятельности по ОКЭД и соответствующие им квалификации по образованию (дипломы, сертификаты, свидетельства) и опыту работы.**

| <b>Шифр по НКЗ</b> | <b>Название по НКЗ</b>   | <b>Квалификации по образованию</b>   | <b>Уровень ОРК</b> |
|--------------------|--|--|--------------------|
| 1411-0-002         | Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/директор) гостиничного предприятия | Высшее образование (бакалавр) с опытом управленческой деятельности /<br>послевузовское образование (магистратура) с опытом управленческой деятельности /<br>послевузовское образование (докторантура) без требования к | 8                  |

|            |  |  |   |
|------------|--|--|---|
|            |  | опыту по соответствующему профилю  |   |
| 1411-0-002 | Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/директор) гостиничного предприятия | Высшее образования (бакалавр) с опытом практической деятельности / послевузовское образование (магистратура) без требования к опыту работы по соответствующему профилю   | 7 |
| 1411-0-011 | Исполнительный директор гостиничного учреждения  | Высшее образования (бакалавр) с опытом практической деятельности / послевузовское образование (магистратура) без требования к опыту работы по соответствующему профилю   | 7 |
| 4221-0     | Менеджер по обслуживанию гостей (прием и размещение гостей)                            | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 1412-0-001 | Директор (заведующий) организаций общественного питания                                | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 1329-1-028 | Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)                               | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 4221-0     | Менеджер отдела бронирования   | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 1411-0     | Менеджер (начальник отдела)  | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом   | 6 |

|            |   |  |   |
|------------|---|--|---|
|            |   | практической деятельности по соответствующему профилю  |   |
| 4221-0     | Менеджер по продаже банкетов                    | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 4221-0     | Менеджер по обслуживанию конференции и банкетов | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 1412-0-008 | Заведующий залом (ресторан, кафе и др.)         | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 2431-3     | Менеджер по связям с гостями                    | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 1432-0     | Менеджер оздоровительного центра гостиницы      | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |
| 4221-0     | Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса)   | Высшее (бакалавриат) образование без требования к опыту работы / техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю | 6 |

|            |   |  |   |
|------------|---|--|---|
| 1412-0-009 | Заведующий производством (столовой, кафе и др.) | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 5 |
| 3349-0     | Супервайзер                                     | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 5 |
| 1439-9-014 | Заведующий прачечной                            | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 5 |
| 4221-0     | Менеджер по организации мероприятий             | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 5 |
| 4224-2     | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы     | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 5 |
| 3434-0-003 | Су-шеф  | Техническое и профессиональное образование / программы послесреднего образования с опытом практической деятельности по соответствующему профилю  | 4 |
| 4221-0     | Специалист по принятию заказов                  | Техническое и профессиональное образование по соответствующему профилю   | 4 |
| 4224-2     | Гест-релейшн                                    | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 4 |
| 3434-0-007 | Шеф-повар                                       | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы   | 4 |

|            |   |  |   |
|------------|---|--|---|
|            |   | уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю  |   |
| 3434-0-006 | Шеф-кондитер                              | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности<br>уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы<br>уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 4 |
| 1412-0-008 | Заведующий залом (ресторан, кафе и др.)   | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности<br>уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы<br>уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 4 |
| 3349-0-001 | Администратор                             | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности<br>уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы<br>уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 4 |
| 1329-1-041 | Начальник смены (в прочих отраслях)       | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности<br>уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы<br>уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 4 |
| 3349-0-014 | Метрдотель (администратор торгового зала) | Среднее образование с опытом практической работы / техническое и профессиональное образование<br>уровень «квалифицированный рабочий»<br>без требования к опыту работы по соответствующему профилю          | 3 |
| 5120-9-005 | Повар (общий профиль)                     | Техническое и профессиональное образование с опытом практической деятельности<br>уровень «квалифицированный рабочий» / без опыта работы<br>уровень «специалист среднего звена» по соответствующему профилю | 3 |
| 7512-3-021 | Кондитер                                  | Техническое и профессиональное образование с опытом  | 3 |

|                |  |  |   |
|----------------|--|--|---|
|                |  | практической деятельности<br>уровень «квалифицированный<br>рабочий» / бе опыта работы<br>уровень «специалист среднего<br>звена» по соответствующему<br>профилю   |   |
| 5130-<br>2-005 | Сомелье                                  | Техническое и профессиональное<br>образование с опытом<br>практической деятельности<br>уровень «квалифицированный<br>рабочий» / бе опыта работы<br>уровень «специалист среднего<br>звена» по соответствующему<br>профилю | 3 |
| 7512-<br>1-001 | Пекарь (общий профиль)                   | Техническое и профессиональное<br>образование с опытом<br>практической деятельности<br>уровень «квалифицированный<br>рабочий» / бе опыта работы<br>уровень «специалист среднего<br>звена» по соответствующему<br>профилю | 3 |
| 8154-<br>3-001 | Аппаратчик химической<br>чистки          | Среднее образование с опытом<br>практической работы /<br>техническое и профессиональное<br>образование уровень<br>«квалифицированный рабочий»<br>без требования к опыту работы по<br>соответствующему профилю            | 3 |
| 9112-<br>1-001 | Горничная                                | Среднее образование с опытом<br>практической работы /<br>техническое и профессиональное<br>образование уровень<br>«квалифицированный рабочий»<br>без требования к опыту работы по<br>соответствующему профилю            | 3 |
| 3349-<br>0-002 | Администратор<br>гостиницы (дома отдыха) | Среднее образование с опытом<br>практической работы /<br>техническое и профессиональное<br>образование уровень<br>«квалифицированный рабочий»<br>без требования к опыту работы по<br>соответствующему профилю            | 3 |
| 4311-<br>9-001 | Калькулятор                              | Среднее образование с опытом<br>практической работы /<br>техническое и профессиональное<br>образование уровень<br>«квалифицированный рабочий»<br>без требования к опыту работы по<br>соответствующему профилю            | 3 |
| 3349-<br>0-001 | Администратор                            | Среднее образование с опытом<br>практической работы /  | 3 |

|            |   |   |   |
|------------|---|---|---|
|            |   | техническое и профессиональное образование уровень «квалифицированный рабочий» без требования к опыту работы по соответствующему профилю  |   |
| 5130-3     | Официант Room-Service                           | Среднее образование с опытом практической работы / техническое и профессиональное образование уровень «квалифицированный рабочий» без требования к опыту работы по соответствующему профилю | 3 |
| 3349-0-017 | Супервайзер                                     | Среднее образование с опытом практической работы / техническое и профессиональное образование уровень «квалифицированный рабочий» без требования к опыту работы по соответствующему профилю | 3 |
| 4221-0-012 | Оператор по бронированию номеров                | Среднее образование с опытом практической работы / техническое и профессиональное образование уровень «квалифицированный рабочий» без требования к опыту работы по соответствующему профилю | 3 |
| 9622-2-001 | Консьерж (здание)                               | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 5220-2-003 | Контролер-кассир                                | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 9112-1-001 | Горничная                                       | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 5130-3-001 | Официант  | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 5130-2-002 | Бармен  | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 9120-1-007 | Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды) | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности   | 2 |
| 8154-3-001 | Аппаратчик химической чистки                    | Начальное и / или среднее образование и инструктаж /  | 2 |

|            |  |   |   |
|------------|--|---|---|
|            |  | стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности  |   |
| 4223-0-007 | Оператор-телефонист                    | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности | 2 |
| 5130-2-001 | Бариста                                | Начальное и / или среднее образование и инструктаж / стажировка на рабочем месте / опыт практической деятельности | 2 |
| 9629-6-001 | Швейцар                                | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9112-2-001 | Кастелянша в гостиничном предприятий   | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9120-1-007 | Рабочий по стирке и ремонту спецодежды | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9410-2-001 | Кухонный рабочий                       | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9410-2-002 | Подсобный кухонный рабочий             | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9629-9-013 | Портье                                 | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |
| 9621-2-001 | Носильщик                              | Начальное образование, инструктаж / стажировка на рабочем месте   | 1 |

**6. Перечень профессиональных стандартов сферы (отрасли): действующих и планируемых к разработке.**

| №   | Наименование ПС         | Квалификация                          | Уровень НРК |
|-----|-------------------------|---------------------------------------|-------------|
| 1.  | «Гостиничное хозяйство» | Менеджер по обслуживанию гостей       | 6           |
| 2.  |                         | Супервайзер                           | 5           |
| 3.  |                         | Гест релейшн                          | 4           |
| 4.  |                         | Администратор гостиницы (зоны отдыха) | 3           |
| 5.  |                         | Горничная                             | 3           |
| 6.  |                         | Аппаратчик химической чистки          | 3           |
| 7.  |                         | Горничная                             | 2           |
| 8.  |                         | Оператор по бронированию номеров      | 3           |
| 9.  |                         | Консьерж (здание)                     | 2           |
| 10. |                         | Контролер-кассир                      | 2           |
| 11. |                         | Швейцар                               | 1           |

|     |  |  |                       |
|-----|--|--|-----------------------|
| 12. |  | Кастелянша в гостиничном предприятии   | 1                     |
| 13. |  | Рабочий по стирке и ремонту спецодежды   | 1                     |
| 14. | «Индустрия питания»  | Директор (заведующий) организации общественного питания                                    | 6                     |
| 15. |  | Заведующий производством (столовой, кафе и др.)  | 5                     |
| 16. |  | Шеф-повар  | 4                     |
| 17. |  | Шеф-кондитер   | 4                     |
| 18. |  | Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)   | 4                     |
| 19. |  | Метрдотель (администратор торгового зала)  | 4                     |
| 20. |  | Калькулятор  | 3                     |
| 21. |  | «Организация питания»  | Повар (общий профиль) |
| 22. | Кондитер   |  | 3                     |
| 23. | Сомелье  |  | 3                     |
| 24. | Официант   |  | 2                     |
| 25. | Бармен   |  | 2                     |
| 26. | Кухонный рабочий   |  | 1                     |
| 27. | Подсобный рабочий на кухне                                     |  | 1                     |
| 28. | «Прием и размещение гостей»                                    | Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)                                   | 6                     |
| 29. |  | Менеджер отдела бронирования   | 6                     |
| 30. |  | Менеджер по обслуживанию гостей  | 6                     |
| 31. |  | Супервайзер  | 5                     |
| 32. |  | Администратор  | 4                     |
| 33. |  | Администратор  | 3                     |
| 34. |  | Оператор по бронированию номеров   | 3                     |
| 35. |  | Портье   | 1                     |
| 36. |  | Швейцар  | 1                     |
| 37. |  | Носильщик  | 1                     |
| 38. | «Стирка, глажение и ремонт гостиничного белья и одежды гостей» | Менеджер (начальник отдела)  | 6                     |
| 39. |  | Заведующий прачечной   | 5                     |
| 40. |  | Начальник смены (в прочих отраслях)  | 4                     |
| 41. |  | Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды)  | 2                     |
| 42. |  | Аппаратчик химической чистки   | 2                     |
| 43. |  | Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды)  | 1                     |
| 44. | «Телефонное обслуживание»                                      | Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)                                   | 6                     |
| 45. |  | Оператор-телефонист  | 2                     |
| 46. | «Управление отелем»  | Менеджер (генеральный менеджер / генеральный директор / директор гостиничного предприятия) | 8                     |

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
| 47. |  | Менеджер (генеральный менеджер / генеральный директор / директор гостиничного предприятия) | 7 |
| 48. |  | Исполнительный директор гостиничного учреждения  | 7 |
| 49. | «Обслуживание банкетов и конференции»                      | Менеджер по продаже банкетов   | 6 |
| 50. |  | Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов  | 6 |
| 51. |  | Менеджер по организации мероприятия  | 5 |
| 52. | «Обслуживание в ресторан и баре»                           | Бариста  | 2 |
| 53. |  | Официант   | 2 |
| 54. | «Обслуживание гостей в номере»                             | Специалист по принятию заказов   | 4 |
| 55. |  | Официант Room-Service  | 3 |
| 56. | «Организация приготовления еды»                            | Су-шеф   | 4 |
| 57. |  | Пекарь (общий профиль)   | 3 |
| 58. | «Организация и контроль работы официантов»                 | Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)   | 6 |
| 59. |  | Супервайзер  | 3 |
| 60. | «Осуществление взаимодействия с гостями»                   | Менеджер по связям с гостями   | 6 |
| 61. | «Организация отдыха и досуга гостей»                       | Менеджер оздоровительного центра гостиницы   | 6 |
| 62. |  | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы  | 5 |
| 63. | «Осуществление внутреннего контроля гостиницы»             | Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)                                   | 6 |
| 64. | «Предоставление услуг менеджера по гостиничному хозяйству» | Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса)  | 6 |
| 65. |  | Горничная  | 3 |
| 66. |  | Горничная  | 2 |
| 67. |  | Кастелянша в гостиничном предприятиях  | 1 |

## 7. Выводы и предложения

Гостиничное хозяйство является ключевым сектором туристской индустрии, обеспечивающим размещение, питание, организацию досуга и делового обслуживания гостей. Данная отрасль выполняет стратегическую роль в развитии внутреннего и въездного туризма, стимулирует экономическую активность, создает рабочие места и формирует имидж страны на международной арене.

Эффективное функционирование гостиничного хозяйства требует наличия квалифицированных специалистов на всех уровнях – от персонала обслуживания до управленцев стратегического уровня.

Данный ОРК задает единые требования к знаниям, умениям и компетенциям работников, соответствующие современным международным стандартам.

В рамках ОРК выделяются основные ключевые компетенции: профессиональные знания гостиничного сервиса, практические навыки работы с клиентами и организации процессов, управленческие способности, коммуникативные навыки, умение применять цифровые технологии и инновации.

В целях реализации эффективной работы в рамках обеспечения улучшения кадрового потенциала в сфере туризма рекомендуется обеспечить обновление рамки в соответствии с динамикой развития туризма, цифровизацией услуг и появлением новых специализаций при необходимости.

## Описание квалификационных уровней ОРК в табличном формате

| Уровень ОРК  | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии   | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)  | Личностные компетенции   |
|--|--|-------------|--|--------------------------------------|--|--|--|
| <b>Раздел 1 Смежные и сквозные управленческие процессы</b> |  |             |  |                                      |  |  |  |
| 8  | 1411-0<br>Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/директор гостиничного предприятия) | 8           | Инициация и планирование<br>Организация и контроль<br>Анализ и регулирование<br>выполнения процессов<br>Управление изменениями | Управление                           | Обладает глубокими и системными знаниями в области стратегического управления, международных стандартов обслуживания, процессов приема и размещения гостей, планирования, продвижения, управления брендом и работы с клиентами, которые позволят обеспечить конкурентоспособность гостиничного предприятия | Способность организовать и контролировать работу всех подразделений гостиницы, планировать и оптимизировать ресурсы, управлять проектами, управлять конфликтными ситуациями, эффективно взаимодействовать с клиентами, разрабатывать и реализовывать маркетинговые кампании и программы лояльности | Лидерство и способность мотивировать команду, стратегическое и системное мышление, высокий уровень ответственности и деловой этики, коммуникативные навыки, гибкость, стрессоустойчивость, ориентация на качество, способность принимать решения |

| Уровень ОРК  | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии   | Роль в коллективном разделе труда         | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции   |
|--|--|-------------|--|---|---|---|--|
| 7  | 1411-0<br>Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/директор гостиничного предприятия) | 7           | Инициация и планирование<br>Организация и контроль<br>Анализ и регулирование<br>выполнения процессов<br>Управление изменениями | Управление                                | Обладает знаниями в области стратегического управления, международных стандартов обслуживания, процессов приема и размещения гостей, ключевых операционных процессов, продвижения, планирования | Способность оперативно управлять службами гостиниц, координировать работу персонала, организовать внутренние проекты и инициативы, взаимодействовать с клиентами и решать конфликтные ситуации, мониторить качество обслуживания и контроль соблюдения стандартов | Лидерство, способность управлять командой, стратегическое мышление, высокая ответственность, коммуникативность и умение работать в команде, гибкость, стрессоустойчивость, способность принимать решения |
|  | 1411-0-011<br>Исполнительный директор гостиничного учреждения                                    |             |  |   |   |   |  |
| <b>Раздел 2. Отраслевые процессы (определяют отраслевые границы)</b> |  |             |  |   |   |   |  |
| 6  | 4221-0<br>Менеджер по обслуживанию гостей<br>(прием и размещение гостей)                         | 6           | Организация и контроль<br>Анализ и регулирование<br>выполнения процессов   | Основное производство/<br>Оказание услуги | Знание стандартов обслуживания гостей, правил приема гостей, основы гостеприимства, системы онлайн- и оффлайн бронирования  | Умение встречать, регистрировать и размещать гостей, решать запросы и жалобы гостей, вести документацию и отчетность по гостям  | Вежливость, стрессоустойчивость, доброжелательность, коммуникабельность и умение выстраивать доверительные отношения с гостями, внимание к деталям   |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ  | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные компетенции  |
|-------------|---|-------------|--------|--------------------------------------|--|---|---|
|             | 4221-0<br>Менеджер по обслуживанию гостей<br>(гостиничное хозяйство)                                  |             |        |                                      | Знание стандартов гостевого сервиса, организации служб обслуживания гостей, внутренних правил и стандартов гостиницы, системы управления бронированием и учетом гостей | Умение организовать работу персонала, обеспечивать высокий уровень сервиса, координировать взаимодействие между подразделениями | Лидерство, управление командой, планирование, ответственность, коммуникабельность   |
|             | 1412-0-001<br>Директор (заведующий) организации общественного питания                                 |             |        |                                      | Знание стандартов сервиса, меню-менеджмента, сзс и противопожарных норм  | Умение организовать и координировать работу кухни, зала и вспомогательных служб, управлять закупками и складским запасом        | Лидерство, ответственность, ориентация на качество, внимание к деталям, клиентоориентированность                                |
|             | 1329-1-028<br>Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)<br>(прием и размещение гостей) |             |        |                                      | Знание стандартов, процессов и функции обслуживания, специализированных программ управления и систем бронирования  | Умение организовать работу сотрудников отдела, планировать рабочие процессы, анализировать работу подразделения                 | Способность эффективно управлять командой и работать в команде, ответственность и исполнительность, организаторские способности |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)  | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|--|--|--|
|             | 4221-0<br>Менеджер отдела бронирования   |             |        |                                      | Знание правил приема и размещения гостей, категорий номеров, тарифных планов, видов бронирования, работы с онлайн-платформами программ учета и управления клиентской базой | Умение принимать, регистрировать и подтверждать бронирование клиентов, работать с системами управления, обрабатывать запросы гостей, готовить отчеты по загрузке гостиницы | Вежливость, стрессоустойчивость, коммуникабельность, умение работать с клиентами, оперативность, ответственность   |
|             | 1411-0<br>Менеджер (начальник отдела)  |             |        |                                      | Знание видов тканей и ухода за ними, оборудования для стирки и глажки, современных методов восстановления и ремонта текстиля   | Умение организовать работу прачечной, распределять задачи среди персонала, вести учет белья и расходных материалов   | Организаторские способности, умение работать в условиях высокой нагрузки, стрессоустойчивость, умение планировать ресурсы и рационально использовать материалы |
|             | 1329-1-028<br>Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях)<br>(осуществление |             |        |                                      | Знание принципов аудита гостиничных процессов, стандартов внутреннего контроля, управления рисками, бюджетирования   | Умение проводить регулярный внутренний контроль работы всех подразделений гостиницы  | Ответственность и профессиональная этика, аналитическое мышление, стрессоустойчивость  |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ  | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)  | Личностные компетенции   |
|-------------|---|-------------|--------|--------------------------------------|---|--|--|
|             | <i>внутреннего контроля)</i>                              |             |        |                                      |   |  |  |
|             | 4221-0<br>Менеджер по продаже банкетов                    |             |        |                                      | Знание видов банкетов и мероприятий, стандартов сервиса, особенностей организации праздничных, корпоративных и деловых мероприятий                  | Умение разрабатывать и продавать банкетные пакеты, формировать коммерческие предложения, вести переговоры с клиентами и заключать договора | Коммуникабельность и умение вести переговоры, способность организовать команду, ответственность, стрессоустойчивость, клиентоориентированность |
|             | 4221-0<br>Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов |             |        |                                      | Знание стандартов и технологии проведения конференций, семинаров, тренингов, корпоративных и праздничных банкетов, процессов гостиничного хозяйства | Умение планировать и организовать конференции, семинаров и банкетов, ведения переговоров с клиентами, подготовка коммерческих предложений  |  |
|             | 1412-0-008<br>Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)    |             |        |                                      | Знание стандартов сервиса в ресторане / кафе, правил приема и размещения гостей, видов обслуживания, планировки                                     | Умение организовать работу зала, распределять обязанности среди персонала, контролировать  | Ответственность и стрессоустойчивость, способность организовать команду, клиентоориентированность  |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ                                       | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции  |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|---|
|             |  |             |        |                                      | посадочных мест, организации работы официантов, барменов и вспомогательного персонала                                   | качество обслуживания персонала, координировать работу кухни  |   |
|             | 2431-3<br>Менеджер по связям с гостями               |             |        |                                      | Знание принципов клиентского сервиса, международных стандартов гостеприимства, процессов гостиничного хозяйства         | Умение вести личную коммуникацию с гостями, координировать взаимодействие с другими службами гостиницы, работать с отзывами, организовать специальные сервисы | Умение строить доверительные отношения с гостями, коммуникабельность, дипломатичность и культура речи, клиентоориентированность |
|             | 1432-0<br>Менеджер оздоровительного центра гостиницы |             |        |                                      | Знание стандартов работы wellness- и spa-центров, видов оздоровительных услуг, основ медицины и оздоровительных практик | Умение организовать работу оздоровительного центра, координировать взаимодействие с другими службами гостиницы, разрабатывать и внедрять wellness-            | Клиентоориентированность, коммуникабельность, дипломатичность, организаторские качества, аккуратность                           |

| Уров<br>ень<br>ОРК | Занятия из НКЗ  | Уров<br>ень<br>НРК | Стадии | Роль в<br>коллективн<br>ом<br>разделении<br>труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные<br>компетенции  |
|--------------------|---|--------------------|--------|---|---|---|--|
|                    | 1329-1-028<br>Начальник отдела<br>(специализированного<br>в прочих отраслях)<br><i>(телефонное<br/>обслуживание гостей)</i> |                    |        |   | Знание принципов этикета телефонного общения, обработки входящих и исходящих звонков, правил перенаправления вызовов, информационных технологии (телефонные станции, IP-телефония, колл-центровые программы, системы записи разговора и т.д.) | программ, спецпредложений, сезонных пакетов<br><br>Умение организовать работу отдела, планировать смены и распределять нагрузки между операторами, контролировать соблюдение стандартов телефонного этикета, анализировать статистику звонков | Коммуникабельность, грамотная устная речь, клиентоориентированность, вежливость, доброжелательность, дисциплинированность, ответственность         |
|                    | 4221-0<br>Инновационный менеджер<br>(гостиничного бизнеса)  |                    |        |   | Знание современных технологии гостиничного бизнеса, автоматизации процессов, систем бесконтактного заселения, роботизации, IoT в гостиницах, digital-маркетинга, гостиничных процессов  | Умение разрабатывать и внедрять цифровые решения (онлайн-чек-ин, мобильные ключи, чат-боты, цифровые каталоги услуг, программ лояльности), управлять  | Системное и стратегическое мышление, инновационность, креативность, ориентированность на поиск новых решений, высокий уровень цифровой грамотности |

| Уров<br>ень<br>ОРК | Занятия из НКЗ  | Уров<br>ень<br>НРК | Стадии                  | Роль в<br>коллективн<br>ом<br>разделении<br>труда   | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные<br>компетенции   |
|--------------------|---|--------------------|-------------------------|---|---|---|---|
|                    |   |                    |                         |   |   | инновационными<br>проектами   |   |
| 5                  | 3349-0<br>Супервайзер<br>(прием и размещение<br>гостей)             | 5                  | Выполнение<br>процессов | Основное<br>производст<br>во/<br>оказание<br>услуги | Знание стандартов<br>гостиничного сервиса и<br>протокола работы Front<br>Office, включая<br>процедуры check-in /<br>check-out, upsell,<br>управления очередью,<br>ведения отчетности,<br>регистрацию<br>иностранцев | Умение организовать<br>работу смены,<br>распределять задачи,<br>оперативно<br>реагировать на<br>проблемы гостей,<br>достигать<br>компромиссных<br>решений     | Клиентоориентированн<br>ость,<br>стрессоустойчивость и<br>самоконтроль,<br>ответственность и<br>дисциплинированность    |
|                    | 1412-0-009<br>Заведующий<br>производством<br>(столовой, кафе и др.) |                    |                         |   | Знание технологии<br>приготовления блюд,<br>санитарных правил и<br>норм, системы HACCP<br>и стандартов пищевой<br>безопасности, основ<br>товароведения и<br>продуктовой<br>экспертизы                               | Умение организовать<br>работу кухни,<br>составлять<br>производственный<br>план и меню,<br>контролировать<br>качество блюд,<br>управлять товарными<br>запасами | Ответственность и<br>дисциплинированность,<br>организаторские<br>способности,<br>стрессоустойчивость,<br>внимательность |
|                    | 3349-0<br>Супервайзер<br>(гостиничное<br>хозяйство)                 |                    |                         |   | Знание стандартов<br>уборки и санитарии<br>гостиниц, технологии<br>уборки различных<br>типов помещений,<br>характеристики, правил   | Умение<br>контролировать<br>качество уборки,<br>организовать работу<br>смены,<br>инвентаризировать  | Внимательность,<br>организаторские<br>способности,<br>стрессоустойчивость,<br>ответственность,<br>дисциплина            |

| Уров<br>ень<br>ОРК | Занятия из НКЗ                                      | Уров<br>ень<br>НРК | Стадии | Роль в<br>коллективн<br>ом<br>разделении<br>труда | Знания   | Навыки (умения)  | Личностные<br>компетенции   |
|--------------------|---|--------------------|--------|---|--|--|---|
|                    |   |                    |        |   | использования<br>химических средств  | белье, химию и др.<br>инвентари  |   |
|                    | 1439-9-014<br>Заведующий<br>прачечной               |                    |        |   | Знание технологии<br>стирки, сушки, глажки<br>и обработки<br>гостиничного белья,<br>видов белья и текстиля,<br>промышленного<br>прачечного<br>оборудования, химии<br>для стирки                                    | Умение организовать<br>и контролировать<br>производственные<br>процессы, качества<br>обработки белья,<br>сортировать белье,<br>работать с<br>промышленным<br>оборудованием | Внимательность,<br>организованность,<br>ответственность,<br>гибкость, адаптивность                            |
|                    | 4221-0<br>Менеджер по<br>организации<br>мероприятий |                    |        |   | Знание технологии<br>проведения<br>мероприятий,<br>стандартов<br>гостиничного сервиса и<br>MICE-индустрии,<br>основы продаж и<br>клиентского<br>обслуживания, основы<br>маркетинга и<br>продвижения MICE-<br>услуг | Умение планировать<br>и организовать<br>мероприятия под<br>ключ, проводить<br>переговоры,<br>создавать концепции<br>и сценарии<br>мероприятия                              | Коммуникабельность,<br>дипломатичность,<br>креативность,<br>организаторские<br>способности,<br>пунктуальность |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии               | Роль в коллективном разделении труда   | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции  |
|-------------|--|-------------|----------------------|--|---|---|---|
|             | 4224-2<br>Сотрудник оздоровительного центра гостиницы  |             |                      |  | Знание стандартов обслуживания и сервисного протокола в SPA, фитнес и wellness-центрах гостиниц, технологии предоставления оздоровительных услуг        | Умение консультировать и принимать гостей, контролировать безопасность и здоровье клиентов, проводить программы оздоровления                          | Клиентоориентированность, коммуникабельность, стрессоустойчивость, организованность, аккуратность       |
| 4           | 3434-0-007<br>Шеф-повар  | 4           | Выполнение процессов | Основное производство/ оказание услуги | Знание технологии приготовления блюд, разработки меню, норм и требования санитарии, управления кухонным персоналом, основы food-cost и калькуляции блюд | Умение создавать кулинарные концепции, организовать полный цикл работы кухни, руководить персоналом кухни, контролировать качество приготовления блюд | Креативность, высокий уровень гастрономической культуры, внимательность, оперативность, ответственность |
|             | Знание технологии производства кондитерских изделий, разработки и внедрения рецептур, продуктоведения, техники и |             |                      |  | Умение разрабатывать авторские десерты и изделия, организовать производственный процесс   | Творческий подход, креативность, внимательность, ответственность  |   |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|--|
|             |  |             |        |                                      | оборудований кондитерской кухни, санитарных норм и правил   | кондитерской, управлять командой кондитеров, контролировать качество продукции                    |  |
|             | 1412-0-008<br>Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)<br><i>(индустрия питания)</i> |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания гостей в ресторанах и гостиницах, технологии и последовательности сервировки блюд, напитков, классификации ресторанных помещений и зон | Умение организовать работу зала, обслуживать гостей на высоком уровне, планировать посадку гостей | Организованность, клиентоориентированность, ответственность, стрессоустойчивость |
|             | 3349-0-014<br>Метрдотель<br><i>(администратор торгового зала)</i>                    |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания гостей в ресторанах, особенностей сервировки и подачи блюд и напитков, организации торгового зала                                      | Умение координировать работу официантов, обслуживать гостей, взаимодействовать с клиентами        | Организованность, клиентоориентированность, ответственность, стрессоустойчивость |
|             | 3349-0-001<br>Администратор  |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания гостей, правил работы с гостиничными   | Умение координировать размещение гостей, работать с системой                                      | Коммуникабельность, вежливость, внимательность,                                  |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ                                       | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|--|---|--|
|             |  |             |        |                                      | системами, процедур бронирования и размещения гостей   | бронирования и учета гостей, обрабатывать запросы гостей  | стрессоустойчивость, ответственность                                     |
|             | 1329-1-041<br>Начальник смены<br>(в прочих отраслях) |             |        |                                      | Знание технологии стирки, сушки, глажки и мелкого ремонта белья, видов и свойств белья, промышленного оборудования, химических средств | Умение организовать работу смены, контролировать качество стирки, глажки и ремонта одежды и белья, обеспечивать своевременное выполнение планов обработки белья | Организованность, умение планировать, внимательность, ответственность    |
|             | 4221-0<br>Специалист по принятию заказов             |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания гостей в номерах, меню и ассортимента гостиницы, технологии оформления и обработки заказов              | Умение принимать и обрабатывать заказы, координировать с кухней, баром, службой доставки  | Коммуникабельность, вежливость, внимательность, клиентоориентированность |
|             | 4224-2<br>Гест релейшн                               |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания и гостеприимства, процедуры приема и размещения гостей,   | Умение индивидуально работать с гостями, решать жалобы и конфликтные ситуации,  | Коммуникабельность, дипломатичность, внимательность, аккуратность        |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ                                      | Уровень НРК | Стадии               | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)  | Личностные компетенции  |
|-------------|---|-------------|----------------------|--------------------------------------|---|--|---|
|             | 3434-0-003<br>Су-шеф                                |             |                      |                                      | информации о сервисах гостиницы   | организовать VIP-сервис  | Организованность, ответственность, креативность, эстетические навыки            |
|             |   |             |                      |                                      | Знание технологии приготовления блюд различных кухонь, меню и ассортимент ресторана, техники и оборудования кухни | Умение организовать работу кухни, готовить блюда высокого качества, контролировать эстетику подачи и оформления блюд, распределять обязанности среди поваров и линейного персонала кухни |   |
| 3           | 3349-0-002<br>Администратор гостиницы (дома отдыха) | 3           | Выполнение процессов | Оказание услуги                      | Знание стандартов обслуживания гостей, организации работы службы размещения, основы гостиничного менеджмента      | Умение работать с PMS-системами и использовать CRM-системы, формами бронирования и каналами продаж   | Клиентоориентированность, ответственность, дисциплинированность, пунктуальность |
|             | 3349-0-001<br>Администратор                         |             |                      |                                      | Знание стандартов сервиса и правил обслуживания гостей, категории номеров, их особенности                         | Умение регистрировать и размещать гостей, работать с PMS-системами, осуществлять расчетные операции  |   |

| Уров<br>ень<br>ОРК | Занятия из НКЗ                                | Уров<br>ень<br>НРК | Стадии | Роль в<br>коллективн<br>ом<br>разделении<br>труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные<br>компетенции                     |
|--------------------|---|--------------------|--------|---|--|---|---|
|                    | 8154-3-001<br>Аппаратчик<br>химической чистки |                    |        |   | Знание технологии химической стирки и обработки, текстильных изделий, классификацию тканей, норм расходов химикатов                  | Умение подбирать моющие средства и режимы стирки в соответствии с типом ткани и степенью загрязненности, контролировать параметры, выполнять простое техническое обслуживание оборудования (чистка фильтров, проверка узлов и т.д.) | Ответственность, аккуратность, внимательность |
|                    | 7512-1-001<br>Пекарь<br>(общий профиль)       |                    |        |   | Знание технологии приготовления хлебобулочных и мучных изделий, свойств основных видов муки и других ингредиентов, рецептуру изделий | Умение готовить тесто различными способами, правильно дозировать ингредиенты, работать с тестомесильными машинами, печами и другим оборудованием  | Чистоплотность, аккуратность, внимательность  |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ                         | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|--|
|             | 4311-9-001<br>Калькулятор              |             |        |                                      | Знание рецептуры, нормы закладки сырья, основы ценообразования и методики расчета отпускных цен, классификацию продуктов, категорий сырья и полуфабрикатов  | Умение составлять калькуляционные и технологические карты, рассчитывать себестоимость блюд и определять розничные цены, вести учет сырья и продуктов  | Внимательность, аккуратность при работе с цифрами, ответственность |
|             | 5130-3<br>Официант<br>Room-Service     |             |        |                                      | Знание порядка приема и выполнения заказов на обслуживание в номерах, меню ресторана, барную карту, правил сервировки подносов и столиков для room-service, нормы этикета и стандартов коммуникации с гостями | Умение принимать заказы по телефону или через электронную систему, оперативно оформлять заказ, доставлять заказ в номер с соблюдением этикета, объяснять состав блюд, обрабатывать дополнительные запросы | Аккуратность, чистоплотность, клиентоориентированность, вежливость |
|             | 5120-9-005<br>Повар<br>(общий профиль) |             |        |                                      | Знание технологии приготовления блюд отечественной и  | Умение производить первичную подготовку сырья,  | Ответственность, аккуратность, чистоплотность                      |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ         | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные компетенции  |
|-------------|------------------------|-------------|--------|--------------------------------------|--|---|---|
|             |                        |             |        |                                      | международной кухни, последовательности кулинарной обработки продуктов, правил порционирования, оформления и подачи блюд                     | соблюдать рецептуру и нормы закладки сырья, готовить блюда в соответствии с технологическими картами и стандартами предприятия                |   |
|             | 7512-3-021<br>Кондитер |             |        |                                      | Знание технологии приготовления кондитерских изделий, свойств основных ингредиентов, рецептуры для различных видов кондитерских изделий      | Умение готовить тесто и кремы различными способами, формировать и выпекать изделия различной сложности, подготавливать и декорировать изделия | Творческий подход и эстетический вкус, аккуратность, внимательность                       |
|             | 5130-2-005<br>Сомелье  |             |        |                                      | Знание классификации вин, крепких напитков, безалкогольных напитков и коктейлей, основы виноделия, правила дегустации, гармонизацию напитков | Умение оценивать качество напитков, различать сорта винограда, типы вин и крепких напитков, определять сочетаемость                           | Клиентоориентированность, профессиональная этика, развитый вкус и эстетическое восприятие |

| Уров<br>ень<br>ОРК | Занятия из НКЗ                                     | Уров<br>ень<br>НРК | Стадии | Роль в<br>коллективн<br>ом<br>разделении<br>труда | Знания  | Навыки (умения)  | Личностные<br>компетенции   |
|--------------------|--|--------------------|--------|---|---|--|---|
|                    |  |                    |        |   | с блюдами, температуру подачи различных напитков  | напитков с блюдами, правильно хранить и раскладывать напитки, организовывать и проводить дегустации  |   |
|                    | 9112-1-001<br>Горничная<br>(гостиничное хозяйство) |                    |        |   | Знание стандартов уборки, требований к чистоте и санитарии, технологию работы горничных, правила хранения и учета расходных материалов, основы планирования и организации службы уборки | Умение планировать и распределять рабочие задания между горничными, составлять графики работы, контролировать соблюдение смен, вести учет расходных материалов, проверять качество уборки номеров и общественных зон | Ответственность, организованность, внимательность, исполнительность, дисциплинированность |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)  | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|---|--|--|
|             | 4221-0-012<br>Оператор по бронированию номеров<br><i>(гостиничное хозяйство)</i> |             |        |                                      | Знание стандартов работы службы бронирования и гостевого сервиса, правил приема и регистрации бронирований, классификацию номеров, тарифные планы, виды услуг отеля | Умение принимать и регистрировать бронирования по телефону, электронной почте, через онлайн-системы, вносить и корректировать данные о клиентах в систему, контролировать загрузку номеров | Клиентоориентированность, доброжелательность, организованность                           |
|             | 3349-0-017<br>Супервайзер<br><i>(организация и контроль работы официантов)</i>   |             |        |                                      | Знание стандартов ресторанного сервиса и гостеприимства, технологии обслуживания гостей, меню ресторана   | Умение организовать и координировать работу официантов, распределять зону обслуживания и нагрузки персонала, контролировать дисциплину   | Клиентоориентированность, стрессоустойчивость, высокая организованность, ответственность |
|             | 9112-1-001<br>Горничная<br><i>(гостиничное хозяйство)</i>                        |             |        |                                      | Знание стандартов гостиничного сервиса и обслуживания номерного фонда, технологии уборки,   | Умение организовать работу горничных, контролировать качество уборки, проводить проверку   | Ответственность, внимание к деталям, организованность, стрессоустойчивость               |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ                                  | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции                                      |
|-------------|---|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|---|
|             |   |             |        |                                      | классификации гостиничных номеров   | номеров по чек-листам   |   |
| 2           | 9112-1-001<br>Горничная                         | 2           |        |                                      | Знание стандартов чистоты и санитарии в гостиницах, правил уборки номеров, общественных зон, правил эксплуатации уборочного инвентаря | Умение убирать номера и общественные зоны с соблюдением стандартов чистоты, менять постельное белье, полотенца, пополнять мини-бары | Внимательность, аккуратность, чистоплотность                |
|             | 5130-3-001<br>Официант<br>(организация питания) |             |        |                                      | Знание основы ресторанного сервиса и гостеприимства, технологии обслуживания гостей, видов и форм обслуживания, меню заведения        | Умение подготавливать зал к обслуживанию, принимать и сопровождать гостей, принимать заказы и консультировать по меню               | Клиентоориентированность, стрессоустойчивость, аккуратность |
|             | 5130-2-002<br>Бармен                            |             |        |                                      | Знание основы барного дела и культуры обслуживания, ассортимент напитков, рецептуры и технологии приготовления коктейлей              | Умение приготавливать коктейли и напитки в соответствии с рецептурами, консультировать гостей по напиткам и                         | Клиентоориентированность, стрессоустойчивость, аккуратность |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ  | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции                            |
|-------------|---|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|---|
|             |   |             |        |                                      |   | сочетаниям, работать с барным инвентарем  |   |
|             | 9622-2-001<br>Консьерж (здание)                               |             |        |                                      | Знание стандартов обслуживания клиентов и гостей, этикет и правила вежливости, информацию о предлагаемых услугах гостиницы, местные объекты инфраструктуры и сервисы для гостей | Уметь приветствовать и консультировать гостей, работать с системами видеонаблюдения и контроля доступа          | Доброжелательность, аккуратность, ответственность |
|             | 5220-2-003<br>Контролер-кассир                                |             |        |                                      | Знание правил работы с кассовым оборудованием, стандартов учета денежных средств, правил работы с платежными картами и электронными системами расчетов                          | Умение принимать оплату за услугу гостиницы, вести кассовые операции, оформлять приходные и расходные документы | Ответственность, честность, внимательность        |
|             | 9120-1-007<br>Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды) |             |        |                                      | Знание видов тканей и материалов, их свойства и особенностей обработки, технологии  | Умение сортировать белье и одежду по видам, цвету и степени загрязнения, проводить мелкий                       | Аккуратность, внимательность, ответственность     |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ  | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)  | Личностные компетенции  |
|-------------|---|-------------|--------|--------------------------------------|---|--|---|
|             |   |             |        |                                      | стирки, сушки, глажения и чистки изделий  | ремонт одежды, гладить и отпаривать изделия, маркировать и вести учет белья и одежды   |   |
|             | 8154-3-001<br>Аппаратчик химической чистки (стирка, глажение и ремонт гостиничного белья и одежды гостей) |             |        |                                      | Знание видов тканей, фурнитуры, их свойства и реакции на химическую обработку, технологию химической чистки, стирки, аквачистки, режимов обработки гостиничного белья и одежды гостей | Умение принимать, маркировать и сортировать гостиничное белье и одежду гостей, подбирать технологию чистки и режим обработки, работать с оборудованием химической чистки, стирки и сушки | Аккуратность, внимательность, ответственность                             |
|             | 4223-0-007<br>Оператор-телефонист   |             |        |                                      | Знание стандартов телефонного и сервисного общения, правил приема и распределения входящих и исходящих звонков  | Умение принимать и обрабатывать телефонные звонки, четко и вежливо передавать информацию, переключать звонки между подразделениями   | Коммуникативные навыки, внимательность, терпеливость, стрессоустойчивость |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные компетенции   |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|--|---|--|
|             | 5130-2-001<br>Бариста  |             |        |                                      | Знание основы кофейного дела и культуры потребления кофе, видов кофе, основы молочной пены и текстурированные молока             | Умение приготавливать кофейные напитки по стандартам, работать с профессиональной кофемашиной   | Клиентоориентированность, аккуратность, внимательность                                     |
|             | 5130-3-001<br>Официант<br><i>(обслуживание в ресторане и баре)</i> |             |        |                                      | Знание стандартов ресторанного и барного сервиса, форматов обслуживания, меню ресторана и бара, основы сочетания блюд и напитков | Умение подготавливать зал и барную зону к обслуживанию, встречать, размещать и сопровождать гостей, принимать заказы и консультировать по меню и напиткам | Вежливость и доброжелательность, грамотная устная речь, аккуратность и стрессоустойчивость |
| 1           | 9629-6-001<br>Швейцар<br><i>(индустрия питания)</i>                | 1           |        |                                      | Знание правил встречи и сопровождения гостей, основы делового и сервисного этикета   | Умение приветствовать и встречать гостей у входа, помогать гостям ориентироваться по залу   | Вежливость, корректное общение, доброжелательность   |
|             | 9112-2-001<br>Кастелянша в   |             |        |                                      | Знание стандартов комплектации номерного фонда,  | Умение принимать, выдавать и вести учет белья и   | Внимательность, аккуратность, организованность   |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания  | Навыки (умения)   | Личностные компетенции        |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|---|---|-------------------------------|
|             | гостиничном предприятий  |             |        |                                      | правил хранения, учета и списания белья   | текстильных изделий, вести количественный и качественный учет   |                               |
|             | 9120-1-007<br>Рабочий по стирке и ремонту спецодежды<br><i>(гостиничное хозяйство)</i> |             |        |                                      | Знание видов спецодежды гостиничного персонала и требования к ее состоянию                    | Умение принимать, сортировать и маркировать спецодежду, соблюдать сроки обработки спецодежды                        | Аккуратность и внимательность |
|             | 9410-2-001<br>Кухонный рабочий   |             |        |                                      | Знание основы организации работы кухни, назначения кухонного инвентаря и оборудования         | Умение поддерживать чистоту на кухне и в подсобных помещениях, очищать и дезинфицировать рабочие поверхности        | Аккуратность, чистоплотность  |
|             | 9410-2-002<br>Подсобный рабочий на кухне   |             |        |                                      | Знание основы организации работы кухни, назначении кухонного оборудования, инвентаря и посуды | Умение сортировать, собирать и утилизировать пищевые отходы, поддерживать чистоту на кухне и в подсобных помещениях | Аккуратность, чистоплотность  |

| Уровень ОРК | Занятия из НКЗ   | Уровень НРК | Стадии | Роль в коллективном разделении труда | Знания   | Навыки (умения)   | Личностные компетенции                       |
|-------------|--|-------------|--------|--------------------------------------|--|---|--|
|             | 9120-1-007<br>Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды)<br><i>(стирка, глажение и ремонт гостиничного белья и одежды гостей)</i> |             |        |                                      | Знание технологии стирки, сушки и глажения различных видов тканей, классификацию тканей и материалов, назначения и режимов работы стиральных, сушильных и гладильных машин | Умение сортировать гостиничное белье, спецодежду и одежду гостей, выбирать режимы стирки, сушки и глажения, выводить пятна с учетом типов тканей, делать мелкий ремонт одежды | Аккуратность, внимательность, чистоплотность |
|             | 9629-9-013<br>Портье   |             |        |                                      | Знание основы гостиничного сервиса и стандартов обслуживания гостей, правил приема, регистрации и размещения гостей  | Умение встречать и приветствовать гостей, регистрировать заезды и выезды гостей   | Клиентоориентированность, доброжелательность |
|             | 9629-6-001<br>Швейцар<br><i>(прием и размещение гостей)</i>  |             |        |                                      | Знание правил встречи, приветствия и сопровождения гостей, стандартов гостеприимства и делового этикета  | Умение встречать и приветствовать гостей, сопровождать гостей до ресепшна или до номера   | Вежливость, доброжелательность               |
|             | 9621-2-001<br>Носильщик  |             |        |                                      | Знание правил работы с багажом гостей, видов багажа и способов его   | Умение принимать и выдавать багаж гостей, транспортировать  | Аккуратность, внимательность                 |

| <b>Уров<br/>ень<br/>ОРК</b> | <b>Занятия из НКЗ</b> | <b>Уров<br/>ень<br/>НРК</b> | <b>Стадии</b> | <b>Роль в<br/>коллективн<br/>ом<br/>разделении<br/>труда</b> | <b>Знания</b>             | <b>Навыки (умения)</b>                   | <b>Личностные<br/>компетенции</b> |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------|--|---------------------------|--|-----------------------------------|
|                             |                       |                             |               |  | безопасного<br>размещения | багаж до номера или<br>в камеру хранения |                                   |

## Функциональная карта

|          |  |   |  |                                      |                              |   |   |   |                              |   |   |   |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
|----------|--|---|--|--------------------------------------|------------------------------|---|---|---|------------------------------|---|---|---|----------------------------------|--|---------|--------|------------------------------|--|-----------|--|--|
| <b>8</b> | Менеджер (генеральный менеджер / генеральный директор / директор гостиничного хозяйства) |   |  |                                      |                              |   |   |   |                              |   |   |   |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>7</b> | Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/директор) гостиничного предприятия.  |   |  |                                      |                              | Исполнительный директор гостиничного учреждения |   |   |                              |   |   |   |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>6</b> | Менеджер по обслуживанию гостей  | Директор (заведующий) организаций общественного питания | Начальник отдела (специализированного в прочих отраслях) | Менеджер отдела бронирования         | Менеджер (начальник отдела)  | Менеджер по продаже банкетов                    | Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов | Заведующий залом (ресторан, кафе и др.) | Менеджер по связям с гостями | Менеджер оздоровительного центра гостиницы  | Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса)   |   |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>5</b> | Заведующий производством (столовой, кафе и др.)  |   | Супервайзер  |                                      |                              | Заведующий прачечной                            |   | Менеджер по организации мероприятий     |                              | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы |   |   |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>4</b> | Су-шеф   | Специалист по принятию заказов                          | Гест-релейшн   | Шеф-повар                            | Шеф-кондитер                 | Заведующий залом (ресторан, кафе и др.)         | Администратор                                   |   |                              |   | Начальник смены (в прочих отраслях)             | Метрдотель (администратор торгового зала) |                                  |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>3</b> | Повар (общий профиль)  | Кондитер  | Сомелье  | Пекарь (общий профиль)               | Аппаратчик химической чистки | Горничная                                       |   | Администратор гостиницы (дома отдыха)   | Калькулятор                  | Администратор                               | Официант Room-Service                           | Супервайзер                               | Оператор по бронированию номеров |  |         |        |                              |  |           |  |  |
| <b>2</b> | Консьерж (здание)  |   | Контролер-кассир   |                                      | Горничная                    |   | Официант  |   | Бармен                       |   | Рабочий по стирке и ремонту одежды (спецодежды) |   | Оператор-телефонист              |  | Бариста |        | Аппаратчик химической чистки |  |           |  |  |
| <b>1</b> | Швейцар  |   |  | Кастелянша в гостиничном предприятии |                              |   | Рабочий по стирке и ремонту спецодежды          |   |                              | Кухонный рабочий                            |   |   | Подсобный кухонный рабочий       |  |         | Портье |                              |  | Носильщик |  |  |