



Әлеуметтік әріптестік және туристік саланың әлеуметтік және еңбек қатынастарын реттеу жөніндегі салалық кеңестің шешімімен бекітілген

Хаттама № 1 « » _____ 2026 жыл

САЛАЛЫҚ БІЛІКТІЛІК ШЕҢБЕРІ

«ҚОНАҚ ҮЙ ШАРУАШЫЛЫҒЫ»

МАЗМҰНЫ

1.	Салалық біліктілік шеңберінің паспорты	3
2.	Жалпы ережелер	5
3.	Саланың ағымдағы жағдайы	6
4.	Саланың талдауы	11
5.	ЭҚЖЖ бойынша кәсіптік қызметтің әрбір түрінің кәсіпорындарында ҰКС бойынша қызметтер мен кәсіптердің негізгі топтарының сипаттамасы және олардың білімі (дипломдар, сертификаттар, куәліктер) және жұмыс тәжірибесі бойынша тиісті біліктіліктері	17
6.	Саланың кәсіби стандарттарының тізбесі: қолданыстағы және әзірлеуге жоспарланған	24
7.	Қорытындылар мен ұсыныстар	26
8.	Кестелік форматтағы СБШ біліктілік деңгейлерінің сипаттамасы	27
9.	Функционалды карта	48

Бағыт бойынша салалық біліктілік шеңбері

«Қонақ үй шаруашылығы»

1. Салалық біліктілік шеңберінің паспорты

«Қонақ үй шаруашылығы» салалық біліктілік шеңбері (бұдан әрі - СБШ) Ұлттық біліктілік жүйесінің құрылымдық элементі болып табылады және Ұлттық біліктілік шеңберіне (бұдан әрі - ҰБШ) сәйкес келеді.

Қазіргі уақытта Қазақстанда орналастыру қызметі Қазақстан Республикасының 17 облысында және Астана, Алматы және Шымкент қалаларында туристерді орналастыратын 4 442 нысанда жүзеге асырылады.

Туристік саланы (қонақ үй шаруашылығын) реттейтін заңнаманың қалыптасуы мен дамуы үшін «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы №211 Заңы және Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы №01-08/200 бұйрығы негіз болды. «Туристерді орналастыру орындарын жіктеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2008 жылғы 21 қарашада №5367 болып тіркелді.

Қазақстан Республикасының туристік қызмет туралы заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

Туристік индустриядағы қызмет түрлері:

- 1) тұру орындарын беру жөніндегі қызметтер;
- 2) тамақтандыруды ұсыну жөніндегі қызметтер;

СБШ салада танылатын біліктілік деңгейлерін сипаттайды және олардың салыстырымдылығын қамтамасыз етеді, сондай-ақ кәсіби стандарттар мен сәйкестікті растау жүйесін әзірлеу және «қонақ үй шаруашылығына» мамандардың біліктілігін беру үшін негіз болады.

Осы СБШ пайдаланушылардың әртүрлі топтарына (мемлекеттік органдар мен олардың құрылымдары, жұмыс берушілер, білім беру ұйымдары, кәсіби қауымдастықтар, азаматтар) арналған және келесілерге мүмкіндік береді:

1) «Қонақ үй шаруашылығына» кадрлар даярлаудың жалпы стратегиясы мен жүйесін қалыптастыруға, оның ішінде нақты біліктілік алу, біліктілік деңгейін арттыру, біліктілікті растау арқылы еңбек қызметі барысында мансаптық өсудің әртүрлі траекторияларын жоспарлауға;

2) кәсіптік және білім беру стандарттарын, кәсіптік білім беру және оқыту, бейресми оқыту бағдарламаларын (жұмыс орнында оқыту және басқалар) әзірлеу кезінде қызметкерлер мен түлектердің біліктілігіне қойылатын талаптарды сипаттауға;

3) сертификаттау жүйесін қалыптастыру;

4) адам ресурстарын жоспарлау және дамыту.

1-кестеде Экономикалық қызмет түрлерінің ҚР ҰБ 01-2017 сәйкес саланың «қонақ үй шаруашылығы» біліктіліктерімен корреляциясы келтірілген (2026 жылғы өзгерістерді ескере отырып)

**Кесте 1 - ЭҚЖЖ сектор I - Тұру және тамақтану қызметтерін ұсыну
«Қонақ үй шаруашылығы»**

№ р/с	ЭҚЖЖ секциясы	ЭҚЖЖ бөлімі	ЭҚЖЖ тобы	ЭҚЖЖ сыныбы	ЭҚЖЖ ішкі сыныбы
1.	I Тұру және тамақтану қызметтерін ұсыну	55 Уақытша тұру қызметтерін ұсыну	55.1 Қонақ үйлермен және осыған ұқсас тұру орындарымен қызмет көрсету	55.10 Қонақ үйлермен және осыған ұқсас тұру орындарымен қызмет көрсету	55.10.1 Мейрамханалары бар қонақүйлерге қызмет көрсету 55.10.2 Мейрамханасыз қонақүйлердің қызмет көрсетуі 55.10.3 Ресми іс-шараларға мейрамханалармен қонақ үй қызметтерін ұсыну
			55.2 Демалыс күндеріне және қысқа мерзімді тұрудың өзге де кезеңдеріне тұрғын үй беру	55.20 Демалыс күндеріне және қысқа мерзімді тұрудың өзге де кезеңдеріне тұрғын үй беру	55.20.0 Демалыс күндеріне және қысқа мерзімді тұрудың өзге де кезеңдеріне тұрғын үй беру
			55.3 Кемпингтер, RV автотұрақтары және тұрғын үй тіркемелері қызметтерін ұсыну	55.30 Кемпингтер, RV автотұрақтары және тұрғын үй тіркемелері қызметтерін ұсыну	55.30.0 Кемпингтер, RV автотұрақтары және тұрғын үй тіркемелері қызметтерін ұсыну
			55.9 Орналасу үшін басқа орындармен қызмет көрсету	55.90 Орналасу үшін басқа орындармен қызмет көрсету	55.90.0 Орналасу үшін басқа орындармен қызмет көрсету

			56.1 Мейрамханалардың қызметі және тамақпен қамтамасыз ету бойынша мобильді қызметтерді ұсыну	56.10 Мейрамханалардың қызметі және тамақпен қамтамасыз ету бойынша мобильді қызметтерді ұсыну	56.10.0 Мейрамханалардың қызметі және тамақпен қамтамасыз ету бойынша мобильді қызметтерді ұсыну
		56 Тамақпен және сусындармен қамтамасыз ету бойынша қызметтер көрсету	56.2 Тапсырысқа дайын тағамды жеткізу және тамақпен қамтамасыз ету жөніндегі өзге де қызмет	56.21 Дайын тағамды тапсырыс бойынша жеткізу	56.21.0 Дайын тағамды тапсырыс бойынша жеткізу
				56.29 Тамақпен қамтамасыз ету жөніндегі өзге де қызмет	56.29.1 Елді мекендерден тыс жерде тамақтандыруды ұйымдастырудың өзге де түрлері 56.29.2 Жолаушылар пойыздарында тамақтануды ұйымдастырудың басқа түрлері 56.29.9 Басқа топтамаларға енгізілмеген тамақпен қамтамасыз ету жөніндегі өзге де қызмет
			56.3 Сусындар ұсыну	56.30 Сусындар ұсыну	56.30.0 Сусындар ұсыну

СБШ әзірлеу Дүниежүзілік банктің техникалық және қаржылық қолдауымен Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі бастамашы болып табылатын «еңбек дағдыларын дамыту және жұмыс орындарын ынталандыру» жобасы шеңберінде іске асырылады.

2. Жалпы ережелер

Миссиясы: қонақ үй шаруашылығы қызметкерлерінің жұмыспен қамту және еңбек дағдылары саласындағы нәтижелерді жақсарту және техникалық және кәсіптік білім беру мекемелерінде және жоғары оқу орындарында даярлау және оқыту бағдарламаларының өзектілігін арттыру.

Көру: саланың кадр ресурстарына қажеттілігін қамтамасыз етудің тиімді жүйесі.

Мақсаты: саланы дамыту стратегиясын ескере отырып, ҰБШ негізінде саладағы қолданыстағы біліктіліктерге қойылатын талаптарды

тұжырымдау және біліктілік деңгейлері бойынша кәсіптер мен лауазымдарды картаға түсіру, сабақтас кәсіп түрлері (кәсіптер мен лауазымдар) арқылы салааралық байланыстарды көрсету.

СБШ келесі қағидаттарды ескере отырып әзірленді:

- салада өзара байланысты кәсіби топтарды және/немесе кіші топтарды анықтау;

- практикалық тәжірибені ескере отырып, Біліктіліктің төменгі деңгейінен жоғары деңгейіне өту кезінде қызметкерлердің жеке және кәсіби құзыреттіліктерінің, іскерліктерінің, дағдылары мен білімдерінің сабақтастығы;

- СБШ талаптарының барлық кәсіби топтарға және/немесе кіші топтарға жарамдылығы;

- Қазақстан Республикасындағы еңбек бөлінісі мен білім беру жүйесінің құрылымындағы біліктілік деңгейлерінің сәйкестігі мен иерархиясы;

- кәсіби қызмет параметрлері арқылы СБШ біліктілік деңгейлерін сипаттау;

- барлық пайдаланушылар үшін біліктілік деңгейлерінің сипаттамасының анықтығы.

СБШ кәсіби топтары мен кіші топтарының анықтамасы «қонақ үй шаруашылығындағы» өндірістік циклдерге сәйкес келеді:

- 1) туристердің қысқа мерзімді тұруы үшін орындар беру;
- 2) жергілікті жерде тікелей тұтыну үшін дайын тамақпен және сусындармен қамтамасыз ету;

3. Саланың ағымдағы жағдайы

Ақпарат көздері:

«Қонақ үй шаруашылығы» талдауын жүргізу үшін ашық ресми дереккөздер пайдаланылды:

- Туристік саланы дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы;
- Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасы;
- Қазақстан Республикасының 2029 жылға дейінгі ұлттық даму жоспары;
- Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің ұлттық статистика бюросының статистикалық ақпараты;
- Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің Статистикалық ақпараты;
- Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігінің баспасөз хабарламалары;
- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Талдамалық ақпараты;

- Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігі Білім және ғылым саласындағы бақылау комитетінің анықтамалық материалдары;

- Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі Туризм индустриясы комитетінің анықтамалық материалдары;

- туристік сала бойынша материалдарды зерделеу (баспасөз-релиздер, талдамалық, статистикалық және анықтамалық ақпарат, мемлекеттік органдардың, ұлттық компаниялардың есептері және т.б.).

Салалық шектеулер

«Қонақ үй шаруашылығы» екі секторға бөлінеді:

- 1) уақытша тұру бойынша қызметтер көрсету

- 2) тамақпен және сусындармен қамтамасыз ету жөніндегі қызметтерді ұсыну

Кейбір ірі компаниялардың қызметіне барлық секторлар кіреді.

Тұру және тамақтану қызметтерін ұсыну туристік саланың бөлігі болып табылады, ол туристердің қысқа мерзімді тұру орындарын ұсынуға және сайтта тікелей тұтыну үшін дайын тамақ пен сусындармен қамтамасыз етуге негізделген. Саланың қызметтеріне тұру және тамақтану орындарын ұсыну, сондай-ақ қосымша қызметтерді ұсыну кіреді.

Ұлттық статистика, халықаралық статистика

Туристердің қысқа мерзімді орналасуы үшін орындар беру

2024 жылы тұру және тамақтану қызметтері елдің **ЖІӨ 1,1%** деңгейінде үлесін сақтауды жалғастырды және көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінің 1% - дан астамын құрады. Алдын ала деректерге сәйкес, **орналастыру орындарымен көрсетілген қызметтер көлемі 2024 жылы 344 804,5 млн теңгені құрады**, бұл 2023 жылғы деңгейден 13% - ға жоғары (305 101,8 млн теңге).

Condor Ferries және IMARC Group зерттеуіне сәйкес, әлемде қонақүйлер, мотельдер, кемпингтер және қысқа мерзімді тұрудың басқа түрлерін қоса алғанда, 1 000 000 астам тұрғын үй бар. Мұндай нысандардың жартысынан көбі (шамамен 50%) Еуропада, 23% Азия мен Тынық мұхиты аймағында, 13% Солтүстік Америкада, 6% орталық және Оңтүстік Америкада, соның ішінде Кариб теңізінде, 4% Африкада, 3% Австралия мен Океания елдерінде орналасқан.

2024 жылы қонақүйлердің жалпы саны 187 000 асты, ал қонақүйлердің жалпы саны шамамен 17,5 миллионды құрайды. Жаһандық орналастыру нарығы 1,2 триллион АҚШ долларына бағаланды және 2026 жылға қарай 1,3 триллионға жетеді деп болжануда, Азия мен Тынық мұхиты аймағында сектордың қарқынды өсуі күтілуде.

Ресми статистика деректеріне сәйкес, соңғы 5 жылда (2019 жылдан 2024 жылға дейін) Қазақстанда орналастыру орындарының саны 3 449 бірліктен 4 004 бірлікке дейін (өсу қарқыны – 116,1%), нөмірлер саны – 72 731 - ден 84 959-ға дейін (өсу қарқыны-116,8%) ұлғайды, бұл ретте

біржолғы сыйымдылық 169 107 төсек - орыннан 206 861 төсек-орынға дейін ұлғайды (өсу қарқыны – 122,3%).

Қазақстан Республикасының орналастыру орындары бойынша негізгі көрсеткіштері

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Орналастыру орындарының саны, бірлік	3 449	3 484	3 539	3 756	3 848	4 004
Нөмірлер саны	72 731	75 587	76 847	80 983	82 244	84 959
Біржолғы сыйымдылық, төсек-орын	169 107	179 843	183 290	195 814	199 831	206 861
Тәулік-төсек берілді	10 520 133	5 679 651	8 981 131	11 507 262	12 505 283	13 710 495
Келушілерге орналастыру орындары қызмет көрсетеді	6 266 563	3 581 340	5 474 971	7 335 162	8 139 270	9 119 300
Төсек орындарының толтырылуы %	23,7	17,3	22,0	24,8	25,6	27,0

Дереккөз: ҚР СЖЖРА ҰСБ

2024 жылы орташа жылдық толтыру (толтырылған төсек-орынның жалпы нөмірлік қорға қатынасы) 25,4% құрады, бұл өткен жылмен салыстырғанда оң динамиканы көрсетеді. Толтырудың ең жоғары деңгейі 1 жұлдызды санаттағы қонақүйлерде - 30,1 %, ал ең төмен деңгейі 2 жұлдызды санаттағы қонақүйлерде - 10,5 %.

Өңірлердің ішінде 2024 жылы ең жоғары толтыру деңгейі Алматы қаласында — 39,8 %, ал ең төмені — Атырау облысында, онда толтыру 10,1% құрады.

Қазақстан өңірлеріндегі қонақ үйлердің толымдылығы (төсек-орын, %)

	2019 жыл	2020 жыл	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл	2024 жыл
Барлығы, оның ішінде:	23,7	17,3	22	24,8	25,6	27
5-жұлдыз	34,4	19,5	27,5	32,9	36,8	38,2
4- жұлдыз	30,5	18,1	31,8	40,5	41,9	37,1
3- жұлдыз	31,5	19,5	21,4	28,9	25,1	29,1
2- жұлдыз	19,7	17,5	15,2	11,6	20,3	23,0
1- жұлдыз	26,5	11,5	13,9	4,9	3,2	3,1

санаты жоқ қонақ үй	20,7	17	20,4	22,5	23,2	25,4
басқа тұру орындары	-	-	-	-	-	-

Дереккөз: ҚР СЖЖРА ҰСБ

4-5 жұлдызды қонақүйлер сегментіндегі ең тиімді рентабельді көрсеткіші бар. Орналастыру орындарының орташа өтелуі іске асырылатын жобаның санаты мен орналасқан жеріне байланысты 5-10 жылды құрайды.

Алайда, ресми статистикалық мәліметтерге сәйкес, Қазақстанның бірде-бір өңірі 32% деңгейінде орташа жылдық жүктемеге жеткен жоқ, бұл ретте бизнесмендер жаңа қонақүйлерді ашуға және бұрыннан барларын кеңейтуге инвестиция салуды жалғастыруда.

Қонақ үй бизнесін жүргізудің әлемдік тәжірибесінде қонақ үйдің толық жұмыс істеуі үшін орташа жүктеме 40-60% деңгейінде болуы керек деп саналады. Егер бұл сала іс жүзінде біздің елімізде тиімсіз болса, онда тенденция барларын кеңейту емес, орналастыру орындарын жабу болар еді.

Қазақстан Республикасында тұратын орындардың құрылымын талдау көрсеткендей, жіктелетін қонақ үйлер бүкіл ұсыныс нарығының тек 10% -ын алады, орналастыру қызметтерінің қалған үлесі көбінесе санаты жоқ халықаралық нормалар мен стандарттарға сәйкес келмейтін орындарға тиесілі.

Мұндай жағдайға әкелетін себептердің ішінде қонақ үй саласын қолданыстағы реттеуді атап өткен жөн. Мәселен, Қазақстан Республикасында қонақүйлер мен қонақүйлерді жіктеу бойынша мемлекетаралық және ұлттық стандарттар қабылданды және қолданылады. Алайда, «Техникалық реттеу туралы» 2004 жылғы 9 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес қонақ үй қызметтеріне қойылатын талаптар міндетті болып табылмайды, осылайша, Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-8/200 бұйрығымен бекітілген орналастыру орындарын жіктеу қағидалары ұсынымдық сипатта болады.

Сонымен қатар, қонақүйлерді жұлдыздылыққа сертификаттау кезінде сәйкестікті тексеру өтініш берген кезде бір рет жүргізіледі және одан әрі берілген санатқа сәйкестікке мониторинг жүргізілмейді.

Орналастыру орындарын санаттылығы бойынша бөлу

	2019 жыл	2020 жыл	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл	2024 жыл
Барлығы, оның ішінде:	3592	3514	3686	3970	3 992	4 303
5-жұлдыз	24	26	26	25	25	25
4- жұлдыз	71	64	64	58	56	53
3- жұлдыз	85	49	48	42	34	32
2- жұлдыз	15	7	6	4	4	4

1- жұлдыз	10	4	3	2	2	2
санаты жоқ қонақ үй	1 890	1 936	1 997	2 171	2 104	2 211
басқа тұру орындары	1 497	1 428	1 542	1 668	1 767	1 976

Дереккөз: ҚР СЖЖРА ҰСБ

Жалпы, 2024 жылы орналастыру орындары 9,1 млн туристке қызмет көрсетті. Барлық туристік ағындарды талдау үшін ресми статистика деректеріне әкімшілік дереккөздердің деректері (ерекше қорғалатын табиғи аумақтар бойынша, Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Шекара қызметінің деректері бойынша), сондай-ақ үй шаруашылықтары мен шетелдік келушілерді зерттеу деректері енгізілгеніне қарамастан, қонақүйлердің толуы бойынша көрсеткіштер әлі де анық емес. Ықтималдықтың үлкен үлесімен сіз қонақүйлердің орташа жылдық жүктемелер туралы нақты деректерді жасыруы туралы болжам жасай аласыз.

Толтыру фактілерінің бұрмалануы басқа да статистикалық деректердің, мысалы, орналастыру орындарында қызмет көрсетілген келушілердің саны (оның ішінде курорттық аймақтар бойынша), көрсетілген қызметтердің көлемі және т.б. жоғары қателікке әкелетінін атап өткен жөн, бұл өз кезегінде шетелдік туристер үшін де, сондай-ақ шетелдік инвесторлар үшін де қазақстандық туристік дестинацияның тартымдылығының төмендеуіне әсер етеді.

Егер соңғы 3 жылдағы қаңтар-маусым аралығындағы орналастыру орындарының көрсеткіштерін талдайтын болсақ, онда қызмет көрсетілген келушілер саны жыл сайын артып келеді. Мәселен, 2023 жылы қаңтар-маусым айларында орналастыру орындарымен 3 597 420 келушіге қызмет көрсетілді, 2024 жылы – 3 997 448 келуші, 2025 жылы – 4 553 805 келушілер.

Бұл ретте 2023 жылы қаңтар-маусым кезеңінде берілген тәулік – төсектер саны 5 223 598 құрады, 2024 жылы 5 848 131 дейін өсті, ал 2025 жылы 6 277 565 дейін өсті.

Тиісінше, қаңтар-маусым кезеңіндегі толтыру көрсеткіші де 2023 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 2024 жылы 11,1% және 2025 жылы 7,3% (қызмет көрсетілген келушілер санының 13,9% ұлғаюымен) пропорционалды түрде өсті.

Бұл қонақүйлердің толу көрсеткішін арттыру үшін қызмет көрсетілген келушілер санын көбейту ғана емес, сонымен қатар ұсынылған төсек-күн санын көбейту маңызды деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, қонақ үй қызметкерлерінің пікірінше, орналастыру орындарының жүктелу көрсеткіштерін арттыру үшін, ең алдымен, сұраныс генерациясын арттыру қажет. Бұл дегеніміз, қосымша туристерді тартқысы келетін дестинация өзінің іс-шаралар күнтізбесін қайта қарап, кеңейтуі керек, оның ішінде осындай оқиғалар қатары туристік дестинацияда келушілерді

бірнеше уақытқа қалуға мүмкіндік береді. Бұл әсіресе орналастыру төмен маусымда қонақ үйлерді жүктеу үшін өте маңызды.

Көрсетілген қызметтерді талдау туристік инфрақұрылым кәсіпорындары жыл сайын тұрақты өсуді көрсетіп отырғанын көрсетеді.

Бұл ретте орналастыру орындарында көрсетілген қызметтер көлемінің жартысынан астамы (55 %) Астана және Алматы қалаларына тиесілі.

Өңірлер бөлінісінде көрсетілген қызметтер көлемі, мың теңге

	2020 жыл	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл	2024 жыл
Қазақстан Республикасы	66 860 328,5	109 027 262,7	182 865 265,7	229 248 669,6	299 840 589,2
Абай	-	-	3 847 285,8	6 027 915,6	5 330 017,2
Ақмола	6 421 629,3	10 522 812,7	17 171 499,2	21 146 988,9	27 723 930,3
Ақтөбе	1 100 896,2	2 243 015,4	3 224 269,6	3 679 414,7	4 528 626,1
Алматы	5 321 254,4	8 441 135,9	6 566 621,0	8 859 879,0	10 669 486,0
Атырау	3 233 350,2	1 674 958,5	5 491 994,7	5 998 515,9	5 803 580,9
Батыс Қазақстан	1 987 619,9	3 165 256,7	3 652 465,9	4 626 785,9	4 896 859,3
Жамбыл	988 647,4	1 497 333,4	1 864 411,5	2 309 687,8	3 563 233,3
Жетісу	-	-	5 219 720,3	4 595 023,9	7 395 069,6
Қарағанды	2 975 895,8	4 626 332,6	5 522 921,0	6 314 908,8	8 792 648,8
Қостанай	980 248,1	1 841 118,0	2 583 149,3	2 888 888,1	3 522 340,1
Қызылорда	723 520,1	1 100 200,4	1 281 774,8	1 582 900,4	2 302 931,3
Манғыстау	4 378 018,1	7 250 133,2	11 459 380,3	15 082 337,7	18 597 101,5
Павлодар	1 344 993,3	2 369 328,3	3 574 006,6	4 265 108,1	5 361 054,4
Солтүстік Қазақстан	681 780,6	1 399 319,5	1 671 593,5	2 076 271,9	2 395 297,3
Түркістан облысы	1 297 625,3	3 848 131,9	5 001 057,3	5 586 740,0	6 846 232,1
Ұлытау	-	-	391 590,0	554 158,0	697 935,9
Шығыс Қазақстан	3 307 944,0	5 618 167,8	4 862 020,2	5 922 268,7	7 961 961,6
Астана қ.	11 564 321,7	20 289 103,1	35 185 440,5	45 391 954,2	65 782 219,0
Алматы қ.	16 806 510,6	27 908 836,2	56 186 431,9	74 098 468,1	96 328 728,1
Шымкент қ.	3 746 073,5	5 232 079,1	8 107 632,3	8 240 453,9	11 341 336,4

Дереккөз: ҚР СЖЖРА ҰСБ

4. Саланың талдауы

ҚР статистика органдарының деректері бойынша салада жұмыспен қамтылғандар саны

ҚР СЖЖРА Ұлттық статистика бюросының деректері бойынша Қазақстанда 2024 жылғы жағдай бойынша тұру және тамақтану бойынша қызмет көрсетумен айналысатын барлығы 6 937 орналастыру орны тіркелген,

оның ішінде қолданыстағылары – 4998. Тұру және тамақтану қызметтерін ұсынумен айналысатын компаниялардың жалпы санына шаққанда келесідей жіктеледі:

- ірі кәсіпорындар (250 – ден астам қызметкер) - 38 (оның ішінде 37 жұмыс істейтін);
- орта кәсіпорындар (101 – ден 250 адамға дейін) - 83 (оның ішінде 85 жұмыс істеп тұрған);
- шағын кәсіпорындар (5 – тен 100 адамға дейін) - 6 816 (оның ішінде 4 876 жұмыс істеп тұрған).

Ел аумағындағы компаниялардың орналасу географиясы облыстар бойынша келесідей: Ақмола – 178 (оның ішінде жұмыс істеп тұрған -137), Ақтөбе – 224 (оның ішінде жұмыс істеп тұрған - 174), Алматы – 260 (оның ішінде жұмыс істеп тұрған - 200), Атырау – 283 (оның ішінде жұмыс істеп тұрған - 214), Батыс Қазақстан -127 (жұмыс істеп тұрғаны - 99), Жамбыл – 104 (оның 69 жұмыс істейді), Карағанды - 322 (оның 238 жұмыс істейді), Қостанай - 124 (оның 91 жұмыс істейді), Қызылорда -104 (оның 72 жұмыс істейді), Маңғыстау - 305 (оның 233 жұмыс істейді), Павлодар – 219 (оның ішінде 170 жұмыс істейді), Солтүстік Қазақстан - 93 (оның ішінде 73 жұмыс істейді), Түркістан – 68 (оның ішінде 50 жұмыс істейді), Шығыс Қазақстан - 281 (оның ішінде 201 жұмыс істейді), Астана – 1684 (оның ішінде 1311 жұмыс істейді), Алматы – 2374 (оның 1535 жұмыс істейді), Шымкент қаласы - 190 (оның 131 жұмыс істейді).

Ұлттық шоттарды талдау негізінде «Қазақстан Республикасының еңбекақы төлеу қорындағы» жалпы үлесі

ҚР СЖЖРА Ұлттық статистика бюросының деректері бойынша 2025 жылдың II тоқсанында «Тұру және тамақтану бойынша қызметтер көрсету» секторындағы орташа айлық жалақы 195 919 теңгені құрады. 2025 жылғы қаңтар-маусым айларында қызметкерлердің еңбекақы қоры 31,4 млрд теңгені құрады. (Барлық кәсіпорындар бойынша қызметкерлердің жалпы жалақы қорының 2,4%).

Жаңа технологиялар, халықаралық үрдістер

Қазіргі заманғы қонақ үй шаруашылығы цифрлық шешімдерді енгізумен, процестерді автоматтандырумен және клиентпен өзара әрекеттесу модельдерін өзгертумен анықталатын технологиялық трансформациядан өтуде. Жетекші трендтердің бірі — қызметті жекелендіру үшін Интернет заттары (IoT) технологиясын қолданатын «ақылды қонақ үйлерді» (Smart hotels) дамыту-бөлмедегі жарық пен климатты автоматты түрде реттеуден бастап мобильді қосымшалар арқылы байланыссыз қоныстануға дейін. Энергияны басқару жүйелері (EMS) және ESG «жасыл стандарттары» кеңінен қолданылады, бұл қонақ үй объектілерін пайдалануға және көміртегі ізін азайтуға тұрақты көзқарасты көрсетеді.

Халықаралық деңгейде жасанды интеллект пен деректерді талдауға қызығушылықтың артуы байқалады - олар сұранысты болжау, динамикалық баға белгілеу, жүктеуді оңтайландыру және маркетингтік ұсыныстарды жекелендіру үшін қолданылады. Сонымен қатар, қонақүйлер мен туристік өнімдерді жылжытуда виртуалды және кеңейтілген шындықты (VR/AR) пайдалану дамуда: виртуалды турлар клиенттерге сенімділік пен қанағаттану деңгейін арттыра отырып, брондау алдында инфрақұрылыммен танысуға мүмкіндік береді.

Тағы бір үрдіс — консьерждер мен багажды жеткізуден бастап нөмірлерді тазалауға дейінгі роботтық қызметтерді енгізу, бұл әсіресе санитарлық қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында COVID-19 пандемиясынан кейін өзекті болды. Marriott, Hilton және Accor сияқты әлемдегі жетекші желілер платформалық шешімдер, мобильді қосымшалар мен адалдық бағдарламаларын біріктіру арқылы клиенттердің тәжірибесін цифрландыруға белсенді түрде инвестициялайды.

Осылайша, халықаралық тенденциялар қонақ үй бизнесі екпінінің технологиялық икемділікке, тұрақтылыққа және дербестендіруге қарай ауысуын көрсетеді, бұл Қазақстан қонақ үй саласының ұлттық кәсіпорындарынан цифрлық менеджмент, экостандарттар және клиентке бағдарланған инновациялар саласындағы құзыреттерді күшейтуді талап етеді.

Өз кезегінде Қазақстанда қонақ үй шаруашылығының әлемдік үрдістері қызмет көрсету салаларын цифрландыру және автоматтандыру арқылы ұлттық тәжірибеге біртіндеп интеграциялануда. Негізгі бағыттардың бірі туристерді тіркеуді автоматтандыруға, орналастыру объектілерінің жүктемесін есепке алуға және статистикалық деректердің ашықтығын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін е-қонақ ақпараттық-талдау жүйесін енгізу болды.

Негізгі мүдделі тараптар

Тұру және тамақтану қызметтерін ұсыну саласындағы негізгі жұмыс берушілер:

• **Қонақүйлер:** 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 және т.б.

Негізгі мүдделі тараптар

Жұмыс берушілерден ассоциациялар нысанындағы бірлестіктер:

«Қазақстан туристік ассоциациясы (ҚТА)» ЗТБ, «Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы» ЗТБ, «Қалалық туризмді дамыту орталығы» ЗТБ; «Ұлттық Туризм индустриясы Қауымдастығы» ЗТБ, «Ақмола облысының туристік қауымдастығы» ЗТБ, «Шығыс Қазақстанның туристік

қауымдастығы» ЗТБ, «Түркістан облысының туризм индустриясы Қауымдастығы» ЗТБ, «Жамбыл облысының ішкі және сыртқы туризм қауымдастығы» ЖК ж ЗТБ.

Кадрлық агенттіктер: HeadHunter, jooble және т.б.;

Жоғары оқу орындары: Қазақ спорт және туризм академиясы, «Халықаралық туризм және қонақжайлылық университеті» КЕАҚ, «Нархоз университеті» КЕАҚ, «Тұран» университеті, Халықаралық бизнес университеті (UIB), Алматы технологиялық университеті, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, «Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті» АҚ, Алматы менеджмент университеті, Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университеті, Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті, Орталық Азия Инновациялық Университеті, Халықаралық инженерлік-технологиялық университеті, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, менеджмент, инжиниринг, технологиялар және талдау университеті, «Maqsut Narikbayev University», Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті, «Тұран-Астана» университеті, Қазақ экономика, қаржы және халықаралық сауда университеті, Ш. Есенов атындағы Каспий технологиялар және инжиниринг университеті, С. Аманжолов атындағы Шығыс Қазақстан университеті, Қазақстан-Америка Еркін Университеті, «Торайғыров университеті» КЕАҚ, Қазақ-Орыс халықаралық университеті, У. Сұлтанғазин атындағы педагогикалық институты, академик З.Алдамжар атындағы Қостанай әлеуметтік-техникалық университеті, І.Жансүгіров атындағы Жетісу университеті, Қ.Жұбанов атындағы Ақтөбе өңірлік университеті, Баишев университеті, Халел Досмұхамедов атындағы Атырау университеті, М.Өтемісов атындағы Батыс-Қазақстан университеті, Батыс Қазақстан инновациялық-техникалық университеті, Академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды университеті, Қазтұтынуодағы Қарағанды университеті, О. А. Байқоңыров атындағы Жезқазған университеті, Ш. Уәлиханов атындағы Көкшетау университеті, Абай Мырзахметов атындағы Көкшетау университеті, М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университеті, Қызылорда университеті - Қорқыт ата, М.Х. Дулати атындағы Тараз университеті, Тараз инновациялық-гуманитарлық университеті, М. Әуезов университеті, Мардан Сапарбаев институты, «Мирас» университеті, Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық Қазақ-Түрік университеті.

ТЖКБ мекемелері: Туризм және сервис индустриясы колледжі, Щучинск қаласы, Бурабай ауданы, Көкшетау гуманитарлық-техникалық колледжі, Ақтөбе кооперативтік колледжі, Есік гуманитарлық-экономикалық колледжі, Жаркент гуманитарлық-техникалық колледжі, Атырау сервис колледжі, Семей қаласының Технологиялық колледжі, Құмаш Нұрғалиев атындағы Жоғары колледжі, Өскемен қызмет көрсету саласы колледжі, Жоғары бизнес колледжі және Сервис, Қазақстан Американдық Еркін университетінің Жоғары колледжі, Халықаралық Қазақ-қытай тіл колледжі, Жоғары Қазақ-түрік гуманитарлық-технологиялық колледжі, Алматы

сервистік қызмет көрсету колледжі, Алматы мемлекеттік бизнес колледжі, Алматы сервис және технологиялар колледжі, ЕҰУ Жоғары колледжі, Туризм және қонақжайлылық индустриясы колледжі, Каспий қоғамдық университеті жанындағы «Әділет» колледжі, Халықаралық Инженерлік-техникалық университет колледжі, Алматы мемлекеттік энергетика және электрондық технологиялар колледжі, Алматы экономика және құқық колледжі, гуманитарлық-коммерциялық колледжі, Алматы сән және дизайн колледжі, «Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» АҚ колледжі, «Тұран» колледжі, политехникалық колледж (Астана қаласы), Еуразиялық гуманитарлық институттың Жоғары колледжі, Д.А. Қонаев атындағы колледж, Тараз инновациялық көпсалалы колледжі, Жамбыл политехникалық жоғары колледжі, Қазақ-түрік есеп-экономикалық колледжі, Сервис және жаңа технологиялар колледжі, Астана қаласы әкімдігінің технологиялық колледжі, Ж. Досмұхамедов атындағы Жоғары педагогикалық колледжі, «АТиСО» Батыс Қазақстан академиялық колледжі, М. Әдекенов атындағы Қарқаралы ауыл шаруашылығы колледжі, Балқаш сервис колледжі, Қазтұтынуодағы Қарағанды экономикалық университетінің Экономика, бизнес және құқық колледжі, Ж.Қ. Бөкенов атындағы Қарағанды банк колледжі, Академик Ж. Ақылбаев атындағы Балқаш өзекті білім колледжі, Жезқазған бизнес және көлік колледжі, Халықаралық Бизнес академиясының колледжі, Академик С. А. Жиенқұлова атындағы Байқоңыр Жоғары колледжі, М.Мәметова атындағы Қызылорда педагогикалық жоғары колледжі, Жоғары гуманитарлық-заң және техникалық колледжі, Маңғыстау туризм колледжі, Оразмағанбет Тұрмағанбетұлы атындағы Маңғыстау индустриялық-техникалық колледжі, «Гуманитарлық-техникалық колледж» мемлекеттік емес білім беру мекемесі, Түркістан гуманитарлық-техникалық колледжі, Түлкібас агробизнес және туризм колледжі.

Қонақ үй шаруашылығының білім беру жүйесімен өзара әрекеттесуі

Қонақ үй шаруашылығының заманауи дамуы Қонақжайлылық индустриясы үшін білікті кадрларды даярлауды қамтамасыз ететін білім беру мекемелерімен жүйелі өзара іс-қимылсыз мүмкін емес.

Қарастыру керек:

-жұмыс істеп тұрған туристік объектілерде (қонақ үйлер, туроператорлар, визит-орталықтар, мұражайлар, ұлттық парктер және т. б.) студенттердің өндірістік практикадан және тағылымдамадан өтуі, кейіннен жұмысқа орналасу мүмкіндігі;

- жоғары оқу орындары мен колледждер базасында демонстрациялық туристік аймақтарды, қонақтарды қабылдаудың симуляциялық кабинеттерін, қонақүй нөмірлері мен ресепшндерді, сервистік станцияларды және экскурсиялық дайындық аймақтарын қамтитын туризм бойынша мамандандырылған оқу-практикалық зертханалар құру;

- туристік бизнес өкілдерін оқу процесіне тарту-тәлімгерлік, шеберлік сыныптарын өткізу, білім беру бағдарламаларын әзірлеуге қатысу және т. б.;

- теориялық дайындық студенттердің тікелей туристік индустрия кәсіпорындарындағы практикалық қызметімен үйлесетін **дуалды оқыту моделін іске асыру.**

Бұл тәсілдің негізгі мақсаты - еңбек нарығының заманауи талаптарына және туристерге қызмет көрсету стандарттарына жауап беретін жоғары білікті мамандарды даярлау үшін туристік саланың білім беру жүйесімен тұрақты байланысын қамтамасыз ету.

Туризм және қонақжайлылық саласындағы кәсіби бірлестіктер мен өзін-өзі реттейтін ұйымдар кадрларды даярлау жүйесінде ерекше рөл атқара алады. Олардың стандарттарды әзірлеуге, мамандарды сертификаттауға және қонақ үй гидтері мен әкімшілерінің біліктілігін бағалауға қатысуы ұлттық бағдарламалардың UNWTO, WorldSkills және ISO халықаралық талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Жұмыс күшіне сұраныс пен ұсыныс

«Қонақ үй шаруашылығы» саласының кәсіпорындары мамандарға қажеттілікті сезінуде. Туристік өнімнің маңызды ерекшелігі, оны, ең алдымен, өнеркәсіптік тауарлардан ерекшелендіретін, адамдардың өндіріс процесіне кеңінен қатысуы. Осылайша, адам факторы оның гетерогенділігі мен сапасына қатты әсер етеді. Саладағы қызметкерлер қонақ үй шаруашылығы ұйымның бәсекелестік артықшылықтарының негізгі ресурстарының бірі болып табылады, сондықтан қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарындағы қызмет көрсету сапасы олардың қызметкерлерінің біліміне, шеберлігіне және санасына байланысты.

Қонақ үй шаруашылығы мамандарының тапшылығы, сондай-ақ оларды даярлау сапасы мәселесі ҚР қонақжайлылық индустриясын орнықты және тиімді дамытудың аса маңызды проблемаларының бірі болып табылады.

Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру кәсіпорындардың мамандары мен топ-менеджерлерінің біліктілігін арттыруға байланысты. Бұл шара мыналарды қамтиды:

- 1) шағын және орта кәсіпкерліктің топ-менеджментін оқыту;
- 2) басқарудың жаңа әдістерін, өндіріс технологияларын, жабдықтарды енгізу және персоналды оқыту мәселелері бойынша жоғары білікті шетелдік мамандарды тарту.

Компанияларға қызмет көрсететін персонал қажет: бөлме тазалаушылар, даяшылар, швейцарлар, бармендер және т. б., орта менеджерлер: әкімшілер, сату менеджерлері, маркетинг және сату менеджерлері, операциялық менеджерлер және т. б.

Соңғы уақытта ағылшын тілін меңгерген қонақ үйді басқару, сату және маркетинг, конференцияларды ұйымдастыруды басқару, қонақтарды қабылдау және орналастыру бөлімін басқару, шаруашылық бөлімі, тамақ және сусындар бөлімі және т.б. саласындағы мамандарға қажеттілік туындауда және үнемі артып келеді.

Қиындық мынада: жоғары оқу орындары мен колледждерде негізінен тек теориялық білім беріледі, бірақ дуалды оқыту жүйесі біртіндеп енгізілуде. Қазіргі уақытта оқу орындары жұмыс берушілердің мамандарын даярлауда күткеннен артта қалып отыр. Операциялық, орта және жоғары буынның қажетті кадрлары компания ішінде бейінді білімі және шет тілдерін білуі бар, тез үйренуге қабілетті жас мамандардан тәрбиеленеді. Білікті кадрлардың жетіспеушілігі барлық деңгейде сезіледі.

Мамандарға деген қажеттілікті арттыратын факторлардың қатарына қонақжайлылық саласындағы кәсіпорындар санының тұрақты өсуі жатады.

Меншік түрлері мен нысандары бойынша орналастыру орындарының саны							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	+/-%
Барлығы:	3 592	3 514	3 686	3 970	3 992	4 303	+19,8
Мемлекеттік меншік	94	93	93	99	96	96	+2,1
Жекеменшік	3 454	3 378	3 552	3 823	3 850	4 161	+20,5
Шетелдік қатысуы бар бірлескен кәсіпорындардың меншігі	34	28	31	27	31	31	-8,8
Шетелдік меншік	44	43	41	48	46	46	+4,5

«Қонақ үй шаруашылығы» жоғары білікті кадрлар тапшылығының маңызды себептері:

- жоғары оқу орындары мен басқа да оқу орындарының табысты жұмыс істейтін ғылыми және өндірістік ұйымдармен және компаниялармен әлсіз және тиімсіз өзара іс-қимылы;

- қазіргі заманғы талаптарға жауап беретін білім беру бағдарламаларының жетіспеушілігі;

- дайындалатын мамандардың мамандықтар номенклатурасының саланың нақты қажеттіліктеріне сәйкес келмеуі;

- саланы инновациялық дамыту қажеттіліктерін ескере отырып, кадрлардың біліктілігін арттыру жүйесінің болмауы;

- педагогтердің біліктілігін практикалық арттырудың болмауы;

- қазіргі заманғы еңбек нарығы жағдайында «қонақ үй шаруашылығы» мамандарына сұранысты тиімді болжауға және қанағаттандыруға қабілетті саланы кадрлармен қамтамасыз етуді басқарудың қазіргі заманғы тетіктері мен құралдарының болмауы.

5. ЭҚЖЖ бойынша кәсіптік қызметтің әрбір түрінің кәсіпорындарында ҰБС бойынша қызметтер мен кәсіптердің негізгі топтарының сипаттамасы және олардың білімі (дипломдар, сертификаттар, куәліктер) және жұмыс тәжірибесі бойынша тиісті біліктіліктері.

ҰБС бойынша шифры	ҰБС бойынша атауы	Білімі бойынша біліктілігі	СБШ деңгейі
1411-0-002	Қонақ үй кәсіпорнының менеджері (бас менеджер/бас директор / директор)	Басқарушылық қызмет тәжірибесі бар жоғары білім (бакалавр) / басқарушылық қызмет тәжірибесі бар жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура) / тиісті бейін бойынша тәжірибеге қойылатын талаптарсыз жоғары оқу орнынан кейінгі білім (докторантура)	8
1411-0-002	Қонақ үй кәсіпорнының менеджері (бас менеджер/бас директор / директор)	Практикалық қызмет тәжірибесі бар жоғары білім (бакалавр) / тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптарсыз жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура)	7
1411-0-011	Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры	Практикалық қызмет тәжірибесі бар жоғары білім (бакалавр) / тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптарсыз жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура)	7
4221-0	Қонақтарға қызмет көрсету менеджері (қонақтарды қабылдау және орналастыру)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
1412-0-001	Қоғамдық тамақтандыру ұйымдарының директоры (меңгерушісі)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
1329-1-028	Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6

4221-0	Брондау бөлімінің менеджері	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
1411-0	Менеджер (бөлім бастығы)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
4221-0	Банкет менеджері	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
4221-0	Конференция және банкеттерге қызмет көрсету жөніндегі менеджері	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
1412-0-008	Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т.б.)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
2431-3	Қонақтармен байланыс жөніндегі менеджер	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын	6

		талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	
1432-0	Қонақ үйдің сауықтыру орталығының менеджері	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
4221-0	Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі)	Жұмыс тәжірибесіне / техникалық және кәсіптік білімге / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесімен орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларына қойылатын талаптарсыз жоғары (бакалавриат) білім	6
1412-0-009	Өндіріс меңгерушісі (асхана, кафе және т. б.)	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	5
3349-0	Супервайзер	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	5
1439-9-014	Кір жуу бөлімінің меңгерушісі	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	5
4221-0	Іс-шараларды ұйымдастыру жөніндегі менеджер	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	5
4224-2	Қонақ үйдің сауықтыру орталығының қызметкері	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	5
3434-0-003	Су-шеф	Техникалық және кәсіптік білім беру / тиісті бейін бойынша практикалық қызмет тәжірибесі бар орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары	4
4221-0	Тапсырыстарды қабылдау жөніндегі маман	Тиісті бейін бойынша техникалық және кәсіптік білім беру	4
4224-2	Гест-релейшн	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті	4

		бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	
3434-0-007	Бас-аспаз	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	4
3434-0-006	Бас-кондитер	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	4
1412-0-008	Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т.б.)	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	4
3349-0-001	Әкімші	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	4
1329-1-041	Ауысым бастығы (басқа салаларда)	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	4
3349-0-014	Метродотель (сауда залының әкімшісі)	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
5120-9-005	Аспаз (жалпы профиль)	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	3
7512-3-021	Кондитер	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	3
5130-2-005	Сомелье	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік	3

		білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	
7512-1-001	Наубайшы (жалпы профиль)	Практикалық қызмет тәжірибесі бар техникалық және кәсіптік білім «білікті жұмысшы» деңгейі / жұмыс тәжірибесі жоқ тиісті бейін бойынша «орта буын маманы» деңгейі	3
8154-3-001	Химиялық тазалау аппаратшысы	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
9112-1-001	Бөлме тазалаушы	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
3349-0-002	Қонақ үй әкімшісі (демалыс үйі)	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
4311-9-001	Калькулятор	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
3349-0-001	Әкімші	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
5130-3	Room-Service даяшысы	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
3349-0-017	Супервайзер	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
4221-0-012	Нөмірлерді брондау жөніндегі оператор	Практикалық жұмыс тәжірибесі бар орта білім / техникалық және кәсіптік білім тиісті бейін бойынша жұмыс тәжірибесіне талапсыз «білікті жұмысшы» деңгейі	3
9622-2-001	Консьерж (ғимарат)	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
5220-2-003	Бақылаушы-кассир	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы	2

		тағылымдама / практикалық тәжірибе	
9112-1-001	Бөлме тазалаушы	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
5130-3-001	Даяшы	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
5130-2-002	Бармен	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
9120-1-007	Киімді (арнайы киімді) жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
8154-3-001	Химиялық тазалау аппаратшысы	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
4223-0-007	Телефон операторы	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
5130-2-001	Бариста	Бастауыш және / немесе орта білім және нұсқаулық / жұмыс орнындағы тағылымдама / практикалық тәжірибе	2
9629-6-001	Швейцар	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9112-2-001	Қонақүй кәсіпорындарындағы кастеллянша	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9120-1-007	Жұмыс киімін жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9410-2-001	Ас үй жұмысшысы	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9410-2-002	Ас үйдің қосалқы жұмысшысы	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9629-9-013	Портье	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1
9621-2-001	Жүк тасушы	Бастауыш білім, жұмыс орнындағы нұсқаулық / тағылымдама	1

6. Саланың кәсіби стандарттарының тізбесі: қолданыстағы және әзірлеуге жоспарланған.

№	КС атауы	Біліктілігі	ҰБШ деңгейі
1.	«Қонақ үй шаруашылығы»	Қонақтарға қызмет көрсету менеджері	6
2.		Супервайзер	5
3.		Гест-релейшн	4
4.		Қонақ үй әкімшісі (демалыс аймағы)	3
5.		Бөлме тазалаушы	3
6.		Химиялық тазалау аппаратшысы	3
7.		Бөлме тазалаушы	2
8.		Нөмірлерді брондау жөніндегі оператор	3
9.		Консьерж (ғимарат)	2
10.		Бақылаушы-кассир	2
11.		Швейцар	1
12.		Қонақ үй кәсіпорындарындағы кастеллянтша	1
13.		Жұмыс киімін жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы	1
14.	«Тамақтану индустриясы»	Қоғамдық тамақтандыру ұйымының директоры (меңгерушісі)	6
15.		Өндіріс меңгерушісі (асхана, кафе және т.б.)	5
16.		Бас-аспаз	4
17.		Бас-кондитер	4
18.		Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т. б.)	4
19.		Метрдотель (сауда залының әкімшісі)	4
20.		Калькулятор	3
21.		«Тамақтануды ұйымдастыру»	Аспаз (жалпы профиль)
22.	Кондитер		3
23.	Сомелье		3
24.	Даяшы		2
25.	Бармен		2
26.	Ас үй жұмысшысы		1
27.	Ас үйдің қосалқы жұмысшысы		1
28.	«Қонақтарды қабылдау және орналастыру»	Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған)	6
29.		Брондау бөлімінің менеджері	6
30.		Қонақтарға қызмет көрсету менеджері	6
31.		Супервайзер	5
32.		Әкімші	4
33.		Әкімші	3
34.		Нөмірлерді брондау жөніндегі оператор	3

35.		Портъе	1
36.		Швейцар	1
37.		Жүк тасушы	1
38.	«Қонақ үй іш киімдері мен қонақтардың киімдерін жуу, үтіктеу және жөндеу»	Менеджер (бөлім бастығы)	6
39.		Кір жуу бөлімінің меңгерушісі	5
40.		Ауысым бастығы (басқа салаларда)	4
41.		Киімді (арнайы киімді) жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы	2
42.		Химиялық тазалау аппаратшысы	2
43.		Киімді (арнайы киімді) жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы	1
44.	«Телефон қызметі»	Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған)	6
45.		Телефон операторы	2
46.	«Қонақ үйді басқару»	Менеджер (бас менеджер/бас директор/қонақ үй кәсіпорнының директоры)	8
47.		Менеджер (бас менеджер/бас директор/қонақ үй кәсіпорнының директоры)	7
48.		Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры	7
49.	«Банкеттер мен конференцияларға қызмет көрсету»	Банкет менеджері	6
50.		Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету жөніндегі менеджер	6
51.		Іс-шараны ұйымдастыру жөніндегі Менеджер	5
52.	«Мейрамхана мен барға қызмет көрсету»	Бариста	2
53.		Даяшы	2
54.	«Бөлмедегі қонақтарға қызмет көрсету»	Тапсырыстарды қабылдау жөніндегі маман	4
55.		Room-Service даяшысы	3
56.	«Тамақ дайындауды ұйымдастыру»	Су-шеф	4
57.		Наубайшы (жалпы профиль)	3
58.	«Даяшылардың жұмысын ұйымдастыру және бақылау»	Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т.б.)	6
59.		Супервайзер	3
60.	«Қонақтармен өзара іс-қимылды жүзеге асыру»	Қонақтармен байланыс жөніндегі менеджер	6
61.	«Қонақтардың демалысы мен бос уақытын ұйымдастыру»	Қонақ үйдің сауықтыру орталығының менеджері	6
62.		Қонақ үйдің сауықтыру орталығының қызметкері	5
63.	«Қонақ үйдің ішкі бақылауын жүзеге асыру»	Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған)	6

64.	«Қонақ үй шаруашылығы менеджерінің қызметтерін ұсыну»	Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі)	6
65.		Бөлме тазалаушы	3
66.		Бөлме тазалаушы	2
67.		Қонақ үй кәсіпорындарындағы кастеллянтша	1

7. Қорытындылар мен ұсыныстар

Қонақ үй шаруашылығы қонақтарды орналастыруды, тамақтандыруды, бос уақытты ұйымдастыруды және іскерлік қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін туристік индустрияның негізгі секторы болып табылады. Бұл сала ішкі және сыртқы туризмді дамытуда стратегиялық рөл атқарады, экономикалық белсенділікті ынталандырады, жұмыс орындарын құрады және халықаралық аренада елдің имиджін қалыптастырады.

Қонақ үй шаруашылығының тиімді жұмыс істеуі барлық деңгейлерде – қызмет көрсету персоналынан бастап стратегиялық деңгейдегі менеджерлерге дейін білікті мамандардың болуын талап етеді.

Бұл СБШ қазіргі заманғы халықаралық стандарттарға сәйкес келетін қызметкерлердің біліміне, дағдылары мен құзыреттеріне бірыңғай талаптар қояды.

СБШ шеңберінде негізгі құзыреттер бөлінеді: қонақ үй сервисінің кәсіби білімі, клиенттермен жұмыс істеудің және процестерді ұйымдастырудың практикалық дағдылары, басқару қабілеттері, коммуникативтік дағдылар, цифрлық технологиялар мен инновацияларды қолдана білу.

Туризм саласындағы кадрлық әлеуетті жақсартуды қамтамасыз ету шеңберінде тиімді жұмысты іске асыру мақсатында туризмді дамыту серпініне, қызметтерді цифрландыруға және қажет болған жағдайда жаңа мамандандырулардың пайда болуына сәйкес шеңберді жаңартуды қамтамасыз ету ұсынылады.

Кестелік форматтағы СБШ біліктілік деңгейлерінің сипаттамасы

СБШ деңгейі	ҰБС бойынша лауазымы	ҰБК деңгейі	Кезеңдері	Ұжымдық еңбек бөлінісіндегі рөлі	Білімі	Дағдылары (дағды)	Жеке құзыреттер
1 бөлім. Іргелес және өтпелі басқару процестері							
8	1411-0 Менеджер (бас менеджер/бас директор/қонақ үй кәсіпорнының директоры)	8	Инициациялау және жоспарлау Ұйымдастыру және бақылау Процестердің орындалуын талдау және реттеу Өзгерістерді басқару	Басқару	Қонақ үй кәсіпорнының бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін стратегиялық басқару, халықаралық қызмет көрсету стандарттары, қонақтарды қабылдау және орналастыру процестері, жоспарлау, жылжыту, брендті басқару және клиенттермен жұмыс істеу саласында терең және жүйелі білімі	Қонақ үйдің барлық бөлімшелерінің жұмысын ұйымдастыру және бақылау, ресурстарды жоспарлау және оңтайландыру, жобаларды басқару, жанжалды жағдайларды басқару, клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасау, маркетингтік науқандар мен адалдық бағдарламаларын әзірлеу және жүзеге асыру мүмкіндігі	Көшбасшылық және команданы ынталандыру қабілеті, стратегиялық және жүйелік ойлау, жауапкершілік пен іскерлік этиканың жоғары деңгейі, қарым-қатынас дағдылары, икемділік, стресске төзімділік, сапаға бағдарлану, шешім қабылдау қабілеті
7	1411-0 Менеджер (бас менеджер/бас директор/қонақ үй	7	Инициациялау және жоспарлау	Басқару	Стратегиялық басқару, халықаралық қызмет көрсету стандарттары, қонақтарды қабылдау	Қонақ үй қызметтерін жедел басқару, қызметкерлердің	Көшбасшылық, команданы басқару қабілеті, стратегиялық ойлау, жоғары

	кәсіпорнының директоры) 1411-0-011 Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры		Ұйымдастыру және бақылау Процестердің орындалуын талдау және реттеу Өзгерістерді басқару		және орналастыру процестері, негізгі операциялық процестер, жылжыту, жоспарлау саласында білімі бар	жұмысын үйлестіру, ішкі жобалар мен бастамаларды ұйымдастыру, клиенттермен өзара әрекеттесу және жанжалды жағдайларды шешу, қызмет көрсету сапасын бақылау және стандарттардың сақталуын бақылау	жауапкершілік, коммуникативтілік және командада жұмыс істеу қабілеті, икемділік, стресске төзімділік, шешім қабылдау қабілеті
2 бөлім. Салалық процестер (салалық шекараларды анықтайды)							
6	4221-0 Қонақтарға қызмет көрсету менеджері <i>(қонақтарды қабылдау және орналастыру)</i>	6	Ұйымдастыру және бақылау Процестердің орындалуын талдау және реттеу	Негізгі өндіріс/ Қызмет көрсету	Қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, қонақтарды қабылдау ережелерін, қонақжайлылық негіздерін, онлайн және офлайн брондау жүйесін білу	Қонақтарды қарсы алу, тіркеу және орналастыру, қонақтардың сұраулары мен шағымдарын шешу, қонақтар бойынша құжаттама мен есептілікті жүргізу қабілеті	Сыпайылық, стресске төзімділік, ізгі ниет, қарым-қатынас және қонақтармен сенімді қарым-қатынас орнату мүмкіндігі, егжей-тегжейге назар аудару
	4221-0 Қонақтарға қызмет көрсету менеджері <i>(қонақ үй шаруашылығы)</i>				Қонақ үй сервисінің стандарттарын, қонақтарға қызмет көрсетуді ұйымдастыруды, қонақ үйдің ішкі ережелері мен стандарттарын, брондау мен қонақтарды есепке	Персоналдың жұмысын ұйымдастыра білу, сервистің жоғары деңгейін қамтамасыз ету, бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимылды үйлестіру	Көшбасшылық, команданы басқару, жоспарлау, жауапкершілік, қарым-қатынас

					алуды басқару жүйесін білу		
	1412-0-001 Қоғамдық тамақтандыру ұйымының директоры (меңгерушісі)				Сервис, мәзір-менеджмент, сәс стандарттарын және өртке қарсы нормаларды білу	Ас үйдің, залдың және қосалқы қызметтердің жұмысын ұйымдастыру және үйлестіру, сатып алу мен қойма қорын басқару қабілеті	Көшбасшылық, жауапкершілік, сапаға бағдарлану, егжей-тегжейге назар аудару, клиентке бағдарлану
	1329-1-028 Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған) (қонақтарды қабылдау және орналастыру)				Стандарттарды, процестерді және қызмет көрсету функцияларын, арнайы басқару бағдарламаларын және брондау жүйелерін білу	Бөлім қызметкерлерінің жұмысын ұйымдастыру, жұмыс процестерін жоспарлау, бөлімшенің жұмысын талдау	Команданы тиімді басқару және командада жұмыс істеу қабілеті, жауапкершілік пен орындаушылық, ұйымдастырушылық қабілеттер
	4221-0 Брондау бөлімінің менеджері				Қонақтарды қабылдау және орналастыру қағидаларын, нөмірлердің санаттарын, тарифтік жоспарларды, брондау түрлерін, клиенттік базаны есепке алу және басқару бағдарламаларының онлайн-	Клиенттерді брондауды қабылдау, тіркеу және растау, басқару жүйелерімен жұмыс істеу, қонақтардың сұраныстарын өңдеу, қонақ үй жүктемесі бойынша есептер дайындау мүмкіндігі	Сыпайылық, стресске төзімділік, коммуникабельділік, клиенттермен жұмыс істей білу, жеделдік, жауапкершілік

				платформаларымен жұмыс істеуді білу		
	1411-0 Менеджер (бөлім бастығы)			Маталардың түрлерін және оларға күтім жасауды, жууға және үтіктеуге арналған жабдықтарды, тоқыма бұйымдарын қалпына келтіру мен жөндеудің заманауи әдістерін білу	Кір жуу жұмысын ұйымдастыру, персонал арасында міндеттерді бөлу, кір мен шығын материалдарының есебін жүргізу қабілеті	Ұйымдастырушылық қабілеттер, жоғары жүктеме жағдайында жұмыс істеу қабілеті, стресске төзімділік, ресурстарды жоспарлау және материалдарды ұтымды пайдалану мүмкіндігі
	1329-1-028 Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған) <i>(ішкі бақылауды жүзеге асыру)</i>			Қонақ үй процестерінің аудит принциптерін, ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару, бюджеттеу стандарттарын білу	Қонақ үйдің барлық бөлімшелерінің жұмысына тұрақты ішкі бақылау жүргізу мүмкіндігі	Жауапкершілік және кәсіби этика, аналитикалық ойлау, стресске төзімділік
	4221-0 Банкет менеджері			Банкеттер мен іс-шаралардың түрлерін, сервис стандарттарын, мерекелік, корпоративтік және іскерлік іс-шараларды ұйымдастыру ерекшеліктерін білу	Банкет пакеттерін әзірлеу және сату, коммерциялық ұсыныстарды қалыптастыру, клиенттермен келіссөздер жүргізу және шарттар жасасу мүмкіндігі	Қарым-қатынас және келіссөздер жүргізу қабілеті, топты ұйымдастыру қабілеті, жауапкершілік, стресске төзімділік, клиентке бағдарлану
	4221-0 Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету жөніндегі менеджері			Конференциялар, семинарлар, тренингтер, корпоративтік және мерекелік банкеттер, қонақ үй шаруашылығы	Конференцияларды, семинарлар мен банкеттерді жоспарлау және ұйымдастыру, клиенттермен	

				процестерін өткізу стандарттары мен технологияларын білу	келіссөздер жүргізу, коммерциялық ұсыныстар дайындау	
1412-0-008 Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т. б.)				Мейрамханада / кафеде қызмет көрсету стандарттарын, қонақтарды қабылдау және орналастыру ережелерін, қызмет көрсету түрлерін, орындарды жоспарлауды, даяшылардың, бармендердің және көмекші персоналдың жұмысын ұйымдастыруды білу	Залдың жұмысын ұйымдастыра білу, қызметкерлерге міндеттерді бөлу, қызметкерлерге қызмет көрсету сапасын бақылау, ас үйдің жұмысын үйлестіру	Жауапкершілік және стресске төзімділік, топты ұйымдастыру қабілеті, клиентке бағдарлану
2431-3 Қонақтармен байланыс жөніндегі менеджері				Клиенттік сервис принциптерін, қонақжайлылықтың халықаралық стандарттарын, қонақ үй шаруашылығының процестерін білу	Қонақтармен жеке қарым - қатынас жасай білу, қонақ үйдің басқа қызметтерімен өзара әрекеттесуді үйлестіру, шолулармен жұмыс істеу, арнайы қызметтерді ұйымдастыру	Қонақтармен сенімді қарым-қатынас орната білу, қарым-қатынас, дипломатия және сөйлеу мәдениеті, клиентке бағдарлану
1432-0 Қонақ үйдің сауықтыру				Wellness - және spa - орталықтардың жұмыс стандарттарын, сауықтыру	Сауықтыру орталығының жұмысын ұйымдастыру, қонақ	Клиентке бағдарлану, коммуникабельділік, дипломатиялық,

	орталығының менеджері				қызметтерінің түрлерін, медицина негіздерін және сауықтыру практикаларын білу	үйдің басқа қызметтерімен өзара іс-қимылды үйлестіру, wellness- бағдарламаларды, арнайы ұсыныстарды, маусымдық пакеттерді әзірлеу және енгізу	ұйымдастырушылық қасиеттер, дәлдік
	1329-1-028 Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған) <i>(қонақтарға телефон арқылы қызмет көрсету)</i>				Телефон байланысы этикетінің принциптерін, кіріс және шығыс қоңырауларды өңдеуді, қоңырауларды қайта бағыттау ережелерін, ақпараттық технологияларды (телефон станциялары, IP-телефония, колл- орталық бағдарламалар, сөйлесуді жазу жүйелері және т. б.) білу	Бөлімнің жұмысын ұйымдастыра білу, ауысымдарды жоспарлау және операторлар арасында жүктемелерді бөлу, телефон этикеті стандарттарының сақталуын бақылау, қоңырау статистикасын талдау	Коммуникабельділік, сауатты ауызша сөйлеу, клиентке бағдарлану, сыпайылық, ізгі ниет, тәртіптілік, жауапкершілік
	4221-0 Инновациялық менеджер <i>(қонақ үй бизнесі)</i>				Қонақ үй бизнесінің заманауи технологияларын, процестерді автоматтандыруды, контактсіз қоныстану жүйелерін,	Цифрлық шешімдерді (онлайн- чек-ин, мобильді кілттер, чат-боттар, қызметтердің, адалдық бағдарламаларының	Жүйелік және стратегиялық ойлау, инновация, шығармашылық, жаңа шешімдерді іздеуге бағдарлану, цифрлық

					роботтандыруды, қонақүйлердегі IoT, digital-маркетингі, қонақ үй процестерін білу	цифрлық каталогтары) әзірлеу және енгізу, инновациялық жобаларды басқару	сауаттылықтың жоғары деңгейі
5	3349-0 Супервайзер (қонақтарды қабылдау және орналастыру)	5	Процестерді орындау	Негізгі өндіріс/ қызмет көрсету	Қонақ үй сервисінің стандарттарын және Front Office жұмысының хаттамасын, соның ішінде check-in / check-out, upsell, кезекті басқару, есеп беру, шетелдіктерді тіркеу рәсімдерін білу	Ауысым жұмысын ұйымдастыра білу, міндеттерді бөлу, қонақтардың проблемаларына жедел әрекет ету, компромисстік шешімдерге қол жеткізу	Клиентке бағдарлану, стресске төзімділік және өзін-өзі бақылау, жауапкершілік және тәртіп
	1412-0-009 Өндіріс меңгерушісі (асхана, кафе және т. б.)				Тағам дайындау технологиясын, санитарлық ережелер мен нормаларды, НАССР жүйесі мен тамақ қауіпсіздігі стандарттарын, тауартану және азық-түлік сараптамасының негіздерін білу	Ас үйдің жұмысын ұйымдастыра білу, өндірістік жоспар мен мәзір құру, тағамдардың сапасын бақылау, тауарлық-материалдық құндылықтарды басқару	Жауапкершілік пен тәртіп, ұйымдастырушылық қабілет, стресске төзімділік, зейін
	3349-0 Супервайзер (қонақ үй шаруашылығы)				Қонақүйлерді тазалау және санитария стандарттарын, үй-жайлардың әртүрлі түрлерін жинау технологияларын, сипаттамаларын,	Тазалау сапасын бақылау, ауысым жұмысын ұйымдастыру, төсек-орын, химияны және басқа да	Зейін, ұйымдастырушылық қабілет, стресске төзімділік, жауапкершілік, тәртіп

					химиялық құралдарды пайдалану ережелерін білу	қажеттіліктерді түгендеу мүмкіндігі	
	1439-9-014 Кір жуу бөлімінің меңгерушісі				Қонақ үй кірлерін жуу, кептіру, үтіктеу және өңдеу технологиясын, кір мен тоқыма түрлерін, өнеркәсіптік кір жуу жабдықтарын, жуу химиясын білу	Өндірістік процестерді, төсек-орынды өңдеу сапасын ұйымдастыру және бақылау, төсек-орынды сұрыптау, өнеркәсіптік жабдықпен жұмыс істеу қабілеті	Зейін, ұйымшылдық, жауапкершілік, икемділік, бейімделу
	4221-0 Іс-шараларды ұйымдастыру жөніндегі менеджер				Іс-шараларды өткізу технологиясын, қонақ үй сервисі мен МІСЕ-индустрия стандарттарын, сату және клиенттерге қызмет көрсету негіздерін, МІСЕ-қызметтерді маркетинг және ілгерілету негіздерін білу	Іс-шараларды жоспарлау және ұйымдастыру, келіссөздер жүргізу, іс-шараның тұжырымдамалары мен сценарийлерін құру	Қарым-қатынас, дипломатия, шығармашылық, ұйымдастырушылық қабілет, ұқыптылық
	4224-2 Қонақ үйдің сауықтыру орталығының қызметкері				SPA, қонақ үйлердің фитнес және wellness-орталықтарында қызмет көрсету стандарттары мен сервистік хаттаманы, сауықтыру қызметтерін ұсыну технологиясын білу	Қонақтарға кеңес беру және қабылдау, клиенттердің қауіпсіздігі мен денсаулығын бақылау, сауықтыру бағдарламаларын жүргізу мүмкіндігі	Клиентке бағдарлану, коммуникабельділік, стресске төзімділік, ұйымшылдық, дәлдік

4	3434-0-007 Бас-аспаз	4	Процестерді орындау	Негізгі өндіріс/ қызмет көрсету	Тағам дайындау технологиясын, мәзірді әзірлеуді, санитария нормалары мен талаптарын, ас үй персоналын басқаруды, food-cost негіздерін және тағамдарды калькуляциялауды білу	Аспаздық тұжырымдамаларды құра білу, ас үйдің толық циклін ұйымдастыру, ас үй қызметкерлерін басқару, тағам дайындау сапасын бақылау	Шығармашылық, гастрономиялық мәдениеттің жоғары деңгейі, зейінділік, жеделдік, жауапкершілік
	3434-0-006 Бас-кондитер				Кондитерлік өнімдерді өндіру технологиясын, кондитерлік асхананың рецептураларын, өнімін, техникасы мен жабдықтарын әзірлеу мен енгізуді, санитарлық нормалар мен ережелерді білу	Авторлық десерттер мен бұйымдарды әзірлеу, кондитерлік цехтың өндірістік процесін ұйымдастыру, кондитерлер тобын басқару, өнімнің сапасын бақылау қабілеті	Шығармашылық, зейін, жауапкершілік
	1412-0-008 Зал меңгерушісі (реторана, кафе және т.б.) <i>(тамақтану индустриясы)</i>				Мейрамханалар мен қонақ үйлерде қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, тағамдарға, сусындарға қызмет көрсету технологиясы мен реттілігін, мейрамхана бөлмелері мен аймақтарының жіктелуін білу	Залдың жұмысын ұйымдастыра білу, қонақтарға жоғары деңгейде қызмет көрсету, қонақтардың орналасуын жоспарлау	Ұйымдастырушылық, клиентке бағдарлану, жауапкершілік, стресске төзімділік

3349-0-014 Метрдотель (сауда залының әкімшісі)				Мейрамханаларда қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, тағамдар мен сусындарға қызмет көрсету және қызмет көрсету ерекшеліктерін, сауда залын ұйымдастыруды білу	Даяшылардың жұмысын үйлестіру, қонақтарға қызмет көрсету, клиенттермен қарым-қатынас жасау мүмкіндігі	Ұйымдастырушылық, клиентке бағдарлану, жауапкершілік, стресске төзімділік
3349-0-001 Әкімші				Қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, қонақ үй жүйелерімен жұмыс істеу ережелерін, брондау және қонақтарды орналастыру рәсімдерін білу	Қонақтарды орналастыруды үйлестіру, брондау және қонақтарды есепке алу жүйесімен жұмыс істеу, қонақтардың сұраныстарын өңдеу мүмкіндігі	Қарым-қатынас, сыпайылық, зейін, стресске төзімділік, жауапкершілік
1329-1-041 Ауысым бастығы (басқа салаларда)				Кірді жуу, кептіру, үтіктеу және ұсақ жөндеу технологиясын, кірдің түрлері мен қасиеттерін, өнеркәсіптік жабдықты, химиялық құралдарды білу	Ауысым жұмысын ұйымдастыра білу, киім мен киімді жуу, үтіктеу және жөндеу сапасын бақылау, киімді өңдеу жоспарларының уақтылы орындалуын қамтамасыз ету	Ұйымдастырушылық, жоспарлау қабілеті, зейінділік, жауапкершілік
4221-0 Тапсырыстарды қабылдау жөніндегі маман				Қонақ үйлердің нөмірлерінде, мазірінде және ассортиментінде қонақтарға қызмет	Тапсырыстарды қабылдау және өңдеу, ас үймен, бармен, жеткізу	Коммуникабельділік, сыпайылық, зейінділік, клиентке бағдарлану

					көрсету стандарттарын, тапсырыстарды рәсімдеу және өңдеу технологиясын білу	қызметімен үйлестіру мүмкіндігі	
	4224-2 Гест релейшн				Қызмет көрсету және қонақжайлылық стандарттарын, қонақтарды қабылдау және орналастыру рәсімдерін, қонақ үй қызметтері туралы ақпаратты білу	Қонақтармен жеке жұмыс істей білу, шағымдар мен жанжалдарды шешу, VIP-сервисті ұйымдастыру	Қарым-қатынас, дипломатия, ұқыптылық, дәлдік
	3434-0-003 Су-шеф				Әр түрлі асүйлердің тағам дайындау технологиясын, ас мәзірін және мейрамхананың ассортиментін, ас үйдің техникасы мен жабдықтарын білу	Ас үйдің жұмысын ұйымдастыра білу, жоғары сапалы тағамдар дайындау, тағамдардың эстетикасын және дизайнын бақылау, аспаздар мен ас үйдің желілік қызметкерлері арасында міндеттерді бөлу	Ұйымдастырушылық, жауапкершілік, шығармашылық, эстетикалық дағдылар
3	3349-0-002 Қонақ үй әкімшісі (демалыс үйлері)	3	Процестерді орындау	Қызмет көрсету	Қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, орналастыру қызметінің жұмысын ұйымдастыруды, қонақ үй менеджментінің негіздерін білу	PMS жүйелерімен жұмыс істеу және CRM жүйелерін, брондау нысандарын және сату арналарын пайдалану мүмкіндігі	Клиентке бағдарлану, жауапкершілік, тәртіптілік, ұқыптылық

	3349-0-001 Әкімші				Қызмет көрсету стандарттары мен қонақтарға қызмет көрсету ережелерін, бөлмелер санатын, олардың ерекшеліктерін білу	Қонақтарды тіркеу және орналастыру, PMS-жүйелермен жұмыс істеу, есеп айырысу операцияларын жүргізу мүмкіндігі	
	8154-3-001 Химиялық тазалау аппаратшысы				Химиялық жуу және өңдеу технологиясын, тоқыма бұйымдарын, маталардың жіктелуін, химиялық заттардың шығын нормаларын білу	Матаның түріне және ластану дәрежесіне сәйкес жуғыш заттар мен жуу режимдерін таңдай білу, параметрлерді бақылау, жабдыққа қарапайым техникалық қызмет көрсету (сүзгілерді тазалау, тораптарды тексеру және т.б.)	Жауапкершілік, ұқыптылық, ұқыптылық
	7512-1-001 Наубайшы (жалпы профиль)				Нан-тоқаш және ұн өнімдерін дайындау технологиясын, ұнның негізгі түрлерінің және басқа ингредиенттердің қасиеттерін, бұйымдардың рецептурасын білу	Қамырды әртүрлі тәсілдермен дайындау, ингредиенттерді дұрыс мөлшерлеу, илеу машиналарымен, пештермен және басқа жабдықтармен жұмыс істеу мүмкіндігі	Тазалық, ұқыптылық

	4311-9-001 Калькулятор				Шикізаттың рецептурасын, нормаларын, баға белгілеу негіздерін және сату бағаларын есептеу әдістемесін, өнімдердің жіктелуін, шикізат және жартылай фабрикаттар санаттарын білу	Калькуляциялық және технологиялық карталарды құрастыру, тағамдардың өзіндік құнын есептеу және бөлшек сауда бағаларын анықтау, шикізат пен өнімдердің есебін жүргізу қабілеті	Сандармен жұмыс кезінде ұқыптылық, дәлдік, жауапкершілік
	5130-3 Room-Service даяшысы				Бөлмелерде қызмет көрсетуге тапсырыстарды қабылдау және орындау тәртібін, мейрамхана мәзірін, бар картасын, room-service үшін сервировка мен үстелдерге қызмет көрсету ережелерін, этикет нормаларын және қонақтармен қарым-қатынас стандарттарын білу	Тапсырыстарды телефон арқылы немесе электрондық жүйе арқылы қабылдау, тапсырысты жедел ресімдеу, тапсырысты этикетті сақтай отырып нөмірге жеткізу, тағамдардың құрамын түсіндіру, қосымша сұраныстарды өңдеу мүмкіндігі	Ұқыптылық, тазалық, клиентке бағдарлану, сыпайылық
	5120-9-005 Аспаз (жалпы профиль)				Отандық және халықаралық тағамдарды дайындау технологиясын, өнімдерді аспаздық өңдеу реттілігін,	Шикізатты бастапқы дайындауды жүргізу, шикізатты салудың рецептурасы мен нормаларын сақтау, кәсіпорынның	Жауапкершілік, дәлдік, тазалық

					тағамдарды бөлу, безендіру және ұсыну ережелерін білу	технологиялық карталары мен стандарттарына сәйкес ыдыс-аяқтарды дайындау мүмкіндігі	
	7512-3-021 Кондитер				Кондитерлік өнімдерді дайындау технологиясын, негізгі ингредиенттердің қасиеттерін, кондитерлік өнімдердің әртүрлі түрлеріне арналған рецептураны білу	Қамыр мен кремдерді әртүрлі тәсілдермен дайындау, әртүрлі күрделіліктегі бұйымдарды пішіндеу және пісіру, бұйымдарды дайындау және безендіру қабілеті	Шығармашылық және эстетикалық талғам, дәлдік, ұқыптылық
	5130-2-005 Сомелье				Шараптардың, спирттердің, алкогольсіз сусындар мен коктейльдердің жіктелуін, шарап жасау негіздерін, дәм тату ережелерін, сусындарды тағамдармен үйлестіруді, әртүрлі сусындарға қызмет ету температурасын білу	Сусындардың сапасын бағалау, жүзім сорттарын, шараптар мен күшті сусындардың түрлерін ажырату, сусындардың ыдыс-аяқпен үйлесімділігін анықтау, сусындарды дұрыс сақтау және орналастыру, дәм татуды ұйымдастыру және өткізу қабілеті	Клиентке бағдарлану, кәсіби этика, дамыған талғам және эстетикалық қабылдау
	9112-1-001 Бөлме тазалаушы				Тазалау стандарттарын, тазалық пен санитарияға қойылатын	Қызметшілер арасында жұмыс тапсырмаларын	Жауапкершілік, ұйымшылдық, ұқыптылық,

	<i>(қонақ үй шаруашылығы)</i>				талаптарды, қызметшілердің жұмыс технологиясын, шығын материалдарын сақтау және есепке алу қағидаларын, тазалау қызметін жоспарлау және ұйымдастыру негіздерін білу	жоспарлау және бөлу, жұмыс кестесін құру, ауысымдардың сақталуын бақылау, шығын материалдарының есебін жүргізу, нөмірлер мен қоғамдық аумақтарды тазалау сапасын тексеру мүмкіндігі	орындаушылық, тәртіптілік
	4221-0-012 Нөмірлерді брондау жөніндегі оператор <i>(қонақ үй шаруашылығы)</i>				Брондау қызметі мен қонақ сервисінің жұмыс стандарттарын, брондауды қабылдау және тіркеу ережелерін, нөмірлердің жіктелуін, тарифтік жоспарларды, қонақ үй қызметтерінің түрлерін білу	Телефон, электрондық пошта, онлайн-жүйелер арқылы брондауды қабылдау және тіркеу, жүйеге клиенттер туралы деректерді енгізу және түзету, нөмірлердің жүктелуін бақылау мүмкіндігі	Клиентке бағдарлану, ізгі ниет, ұйымшылдық
	3349-0-017 Супервайзер <i>(даяшылардың жұмысын ұйымдастыру және бақылау)</i>				Мейрамхана қызметі мен қонақжайлық стандарттарын, қонақтарға қызмет көрсету технологиясын, мейрамхана мәзірін білу	Даяшылардың жұмысын ұйымдастыру және үйлестіру, қызмет көрсету аймағын және персоналдың жүктемесін бөлу,	Клиентке бағдарлану, стресске төзімділік, жоғары ұйымшылдық, жауапкершілік

						тәртіпті бақылау қабілеті	
	9112-1-001 Бөлме тазалаушы (қонақ үй шаруашылығы)				Қонақ үй сервисі және нөмірлік қорға қызмет көрсету стандарттарын, тазалау технологиясын, қонақ үй нөмірлерінің жіктемесін білу	Қызметшілердің жұмысын ұйымдастыра білу, тазалау сапасын бақылау, чек-парақтар бойынша нөмірлерді тексеру	Жауапкершілік, егжей-тегжейге назар аудару, ұйымшылдық, стресске төзімділік
2	9112-1-001 Бөлме тазалаушы	2			Қонақ үйлердегі тазалық пен санитария стандарттарын, нөмірлерді, қоғамдық аймақтарды жинау ережелерін, жинау құралдарын пайдалану ережелерін білу	Тазалық стандарттарын сақтай отырып, бөлмелер мен қоғамдық аумақтарды тазалау, төсек-орын жабдықтарын, сүлгілерді ауыстыру, шағын-барларды толықтыру қабілеті	Ұқыптылық, дәлдік, тазалық
	5130-3-001 Даяшы (тамақтануды ұйымдастыру)				Мейрамхана сервисі мен қонақжайлылық негіздерін, қонақтарға қызмет көрсету технологиясын, қызмет көрсету түрлері мен нысандарын, мекеме мәзірін білу	Залды қызмет көрсетуге дайындау, қонақтарды қабылдау және сүйемелдеу, тапсырыстарды қабылдау және мәзір бойынша кеңес беру мүмкіндігі	Клиентке бағдарлану, стресске төзімділік, дәлдік
	5130-2-002 Бармен				Бар ісінің негіздерін және қызмет көрсету мәдениетін,	Коктейльдер мен сусындарды рецептураға сәйкес	Клиентке бағдарлану, стресске төзімділік, дәлдік

				сусындардың ассортиментін, коктейльдерді дайындау рецептурасы мен технологиясын білу	дайындау, қонақтарға сусындар мен комбинациялар бойынша кеңес беру, бар құралдарымен жұмыс істеу мүмкіндігі	
	9622-2-001 Консьерж (ғимарат)			Клиенттер мен қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын білу, әдептілік және сыпайылық ережелері, ұсынылатын қонақ үй қызметтері туралы ақпарат, жергілікті инфрақұрылым нысандары және қонақтарға қызмет көрсету	Қонақтарды қарсы алу және кеңес беру, бейнебақылау және кіруді бақылау жүйелерімен жұмыс істеу	Ізгі ниет, ұқыптылық, жауапкершілік
	5220-2-003 Бақылаушы-кассир			Кассалық жабдықпен жұмыс істеу қағидаларын, ақша қаражатын есепке алу стандарттарын, төлем карталарымен және электрондық есеп айырысу жүйелерімен жұмыс істеу қағидаларын білу	Қонақ үй қызметі үшін төлемді қабылдау, кассалық операцияларды жүргізу, кіріс және шығыс құжаттарын ресімдеу мүмкіндігі	Жауапкершілік, адалдық, ұқыптылық
	9120-1-007 Киімді (арнайы киімді) жуу және			Маталар мен материалдардың түрлерін, олардың	Киім-кешек пен киімді түрі, түсі және ластану дәрежесі	Ұқыптылық, ұқыптылық, жауапкершілік

	жөндеу жөніндегі жұмысшы				қасиеттері мен өңдеу ерекшеліктерін, бұйымдарды жуу, кептіру, үтіктеу және тазалау технологияларын білу	бойынша сұрыптай білу, киімге ұсақ жөндеу жүргізу, бұйымдарды үтіктеу және бумен үтіктеу, киім-кешек пен киімді таңбалау және есепке алу	
	8154-3-001 Химиялық тазалау аппаратшысы (қонақ үй төсек-орын мен қонақтардың киімдерін жуу, үтіктеу және жөндеу)				Маталардың, материалдардың және фурнитураның түрлерін, олардың қасиеттері мен химиялық өңдеуге реакциясын, химиялық тазалау, жуу, сумен тазалау технологиясын, қонақ үй төсек жабдықтары мен қонақтардың киімдерін өңдеу режимдерін білу	Қонақ үй төсек жабдықтары мен қонақтардың киімдерін қабылдау, таңбалау және сұрыптау, тазалау технологиясы мен өңдеу режимін таңдау, химиялық тазалау, жуу және кептіру жабдықтарымен жұмыс істеу қабілеті	Ұқыптылық, ұқыптылық, жауапкершілік
	4223-0-007 Телефон операторы				Телефон және сервистік байланыс стандарттарын, кіріс және шығыс қоңырауларды қабылдау және тарату ережелерін білу	Телефон қоңырауларын қабылдау және өңдеу, ақпаратты анық және сыпайы түрде жеткізу, бөлімшелер арасында қоңырауларды ауыстыру мүмкіндігі	Қарым-қатынас дағдылары, зейін, шыдамдылық, стресске төзімділік

	5130-2-001 Бариста				Кофе ісінің негіздерін және кофе тұтыну мәдениетін, кофе түрлерін, сүт көбік негіздерін және текстуралы сүтті білу	Кофе сусындарын стандарттар бойынша дайындай білу, кәсіби кофе машинасымен жұмыс істеу	Клиентке бағдарлану, дәлдік, ұқыптылық
	5130-3-001 Даяшы (мейрамхана мен барда қызмет көрсету)				Мейрамхана мен бар қызметінің стандарттарын, қызмет көрсету форматтарын, мейрамхана мен бар мәзірін, тағамдар мен сусындарды үйлестіру негіздерін білу	Зал мен бар аймағын қызмет көрсетуге дайындау, қонақтарды қарсы алу, орналастыру және сүйемелдеу, тапсырыстарды қабылдау және мәзір мен сусындар бойынша кеңес беру қабілеті	Сыпайылық пен ізгі ниет, сауатты ауызша сөйлеу, дәлдік пен стресске төзімділік
1	9629-6-001 Швейцар (тамақтану индустриясы)	1			Қонақтарды қарсы алу және сүйемелдеу ережелерін, іскерлік және сервистік этикет негіздерін білу	Кіре берісте қонақтарды қарсы алу және күтіп алу, қонақтарға залды қарауға көмектесу мүмкіндігі	Сыпайылық, дұрыс қарым-қатынас, ізгі ниет
	9112-2-001 Қонақ үй кәсіпорындарындағы кастеллянша				Нөмірлік қорды жинақтау стандарттарын, кірді сақтау, есепке алу және есептен шығару қағидаларын білу	Киім-кешек пен тоқыма бұйымдарын қабылдау, беру және есепке алуды жүргізу, сандық және сапалық есепке алуды жүргізу қабілеті	Ұқыптылық, мұқияттылық, ұйымшылдық

<p>9120-1-007 Жұмыс киімін жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы (қонақ үй шаруашылығы)</p>				<p>Қонақ үй қызметкерлерінің арнайы киімдерінің түрлерін және оның жағдайына қойылатын талаптарды білу</p>	<p>Арнайы киімді қабылдау, сұрыптау және танбалау, арнайы киімді өңдеу мерзімдерін сақтау қабілеті</p>	<p>Ұқыптылық пен мұқияттылық</p>
<p>9410-2-001 Ас үй жұмысшысы</p>				<p>Ас үйдің жұмысын ұйымдастыру, ас үй жабдықтарының мақсатын білу</p>	<p>Ас үйде және қосалқы бөлмелерде тазалықты сақтау, жұмыс беттерін тазарту және дезинфекциялау мүмкіндігі</p>	<p>Дәлдік, тазалық</p>
<p>9410-2-002 Ас үйдің қосымша жұмысшысы</p>				<p>Ас үй жұмысын ұйымдастыру негіздерін, ас үй жабдықтарының, қажеттіліктері мен ыдыстардың мақсатын білу</p>	<p>Тамақ қалдықтарын сұрыптау, жинау және утилизациялау, ас үйде және қосалқы бөлмелерде тазалықты сақтау қабілеті</p>	<p>Дәлдік, тазалық</p>
<p>9120-1-007 Киімді (арнайы киімді) жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы (қонақ үй төсек жабдықтары мен қонақтардың киімдерін жуу, үтіктеу және жөндеу)</p>				<p>Әр түрлі маталарды жуу, кептіру және үтіктеу технологиясын, маталар мен материалдардың жіктелуін, жуу, кептіру және үтіктеу машиналарының мақсаты мен жұмыс режимдерін білу</p>	<p>Қонақ үй төсек жабдықтарын, арнайы киімдерді және қонақтардың киімдерін сұрыптау, жуу, кептіру және үтіктеу режимдерін таңдау, маталардың түрлерін ескере отырып дақтарды кетіру, киімге ұсақ</p>	<p>Ұқыптылық, мұқияттылық, тазалық</p>

					жөндеу жүргізу қабілеті	
9629-9-013 Портъе				Қонақ үй сервисінің негіздерін және қонақтарға қызмет көрсету стандарттарын, қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру ережелерін білу	Қонақтарды қарсы алу және күтіп алу, қонақтардың келулері мен шығуларын тіркеу мүмкіндігі	Клиентке бағдарлану, ізгі ниет
9629-6-001 Швейцар <i>(қонақтарды қабылдау және орналастыру)</i>				Қонақтарды қарсы алу, күтіп алу және сүйемелдеу ережелерін, қонақжайлылық стандарттарын және іскерлік этикетті білу	Қонақтарды қарсы алу және күтіп алу, қонақтарды қабылдағанға дейін немесе нөмірге дейін сүйемелдеу мүмкіндігі	Сыпайылық, ізгі ниет
9621-2-001 Жүк тасушы				Қонақтардың жүктерімен жұмыс істеу ережелерін, жүк түрлерін және оны қауіпсіз орналастыру тәсілдерін білу	Қонақтардың жүктерін қабылдау және беру, жүктерді нөмірге дейін немесе сақтау камерасына тасымалдау мүмкіндігі	Ұқыптылық, ұқыптылық

Функционалды карта

8	Менеджер (бас менеджер / бас директор / қонақүй шаруашылығының директоры)													
7	Қонақүй кәсіпорнының менеджері (бас менеджер/бас директор/директор).						Қонақ үй мекемесінің директоры							
6	Қонақтарға қызмет көрсету менеджері	Қоғамдық тамақтандыру ұйымдарының директоры (меңгерушісі)	Бөлім бастығы (басқа салаларда мамандандырылған)	Брондау бөлімінің менеджері	Менеджер (бөлім бастығы)	Банкет менеджері	Конференция және банкеттерге қызмет көрсету жөніндегі менеджер	Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т.б.)	Қонақтармен байланыс жөніндегі менеджер	Қонақ үйдің сауықтыру орталығының менеджері	Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі)			
5	Өндіріс меңгерушісі (асхана, кафе және т. б.)		Супервайзер			Кір жуу бөлімінің меңгерушісі		Іс-шараларды ұйымдастыру жөніндегі менеджер		Қонақ үйдің сауықтыру орталығының қызметкері				
4	Су-шеф	Тапсырыстарды қабылдау жөніндегі маман	Гест-релейшн	Бас-аспаз	Бас-кондитер	Зал меңгерушісі (мейрамхана, кафе және т. б.)	Әкімші				Ауысым бастығы (басқа салаларда)	Метродотель (сауда залының әкімшісі)		
3	Аспаз (жалпы профиль)	Кондитер	Сомелье	Наубайшы (жалпы профиль)	Химиялық тазалау аппаратшысы	Бөлме тазалаушы		Қонақ үй әкімшісі (демалыс үйі)	Калькулятор	Әкімші	Room-Service даяшысы	Супервайзер	Нөмірлерді брондау жөніндегі оператор	
2	Консьерж (ғимарат)		Бақылаушы-кассир		Бөлме тазалаушы		Даяшы	Бармен	Киімді (арнайы киімді) жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы		Оператор-телефонист		Бариста	Химиялық тазалау аппаратшысы
1	Швейцар		Қонақүй кәсіпорындағы кастеллянтша		Жұмыс киімін жуу және жөндеу жөніндегі жұмысшы			Ас үй жұмысшысы		Ас үйдің қосалқы жұмысшысы		Портье		Жүк тасушы