**Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики Кыргызской Республики**

**Профессиональный стандарт**

**Помощник администратора в гостиницах и туристических комплексах**

Регистрационный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Общие сведения**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1. Код профессионального стандарта | I55133430001 |
| 1.2. Вид профессиональной деятельности | 55 Деятельность гостиниц |
| 1.3. Основная цель вида профессиональной деятельности | Участие в обеспечении качества предоставления услуг в гостиницах и туристических комплексах |
| 1.4. Группы занятий по ОКЗ[[1]](#footnote-1)1 (начальная группа по ОКЗ) | 3343 Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| 1.5. Соотнесение с ГКЭД[[2]](#footnote-2) | 5510 **Предоставление услуг гостиницам**  5520 **Предоставление услуг для туристического проживания** |

**2. Перечень трудовых функций (функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **Наименова-ние обобщенных трудовых функций** | **Уровень квалификации** | **Наименование трудовых функций** | **Код** | **Уровень квалификации** |
| А | Участие в организации приема в гостиницы и  туристические комплексы | 5 | Информирование/бронирование клиентов | А1 | 5 |
| Оформление и размещение клиентов | А2 | 5 |
| Б | Участие в организации и контроль качества услуг проживания | 5 | Организация уборки номеров и помещений | Б1 | 5 |
| Организация дополнительных услуг в процессе проживания | Б2 | 5 |
| В | Участие в организации и контроль качества услуг питания | 5 | Оформление заявки на питание | В1 | 5 |
| Координация работы официантов по сервировке и обслуживанию | В2 | 5 |
| Общие/сквозные функции:  1. Соблюдение требований техники безопасности и охраны труда;  2. Организовать собственную деятельность и деятельность малой группы людей в сфере туризма;  3. Владеть навыками современных компьютерных технологий. | | | | | |

**3. Описание трудовых функций**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование ОТФ | А. Участие в организации приема в гостиницы и туристические комплексы |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001А1. Информирование/ брониро-вание клиентов |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Информация об условиях и услугах предоставлена гостям своевременно; 2. Осуществлено бронирование номеров в соответствии с заказом гостей; |
| Необходимые знания | - система сетей бронирования (Opera, Shelter и др.);  - информационные программы (офисное программное обеспечение);  -правовые и нормативные акты Кыргызской Республики;  - проведение расчетов в наличной и безналичной форме;  - иностранные языки;  - профессиональный этикет и этика;  - теория межличностного и делового общения, переговоров;  - системы бронирования услуг;  - технологию формирования туристских продуктов;  - методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов;  - культура межличностного общения;  - правила внутреннего трудового распорядка;  -правила по охране труда и пожарной безопасности |
| Необходимые навыки | -бронировать гостей с использованием системы сетей бронирования;  -использовать офисные программные продукты;  -осуществить прием заказов от гостей;  – проводить расчеты с гостями в наличной и безналичной форме;  - применять правила и методы организации обслуживания клиентов;  - провести прием и переговоры;  - устно общаться с гостями на разных языках;  - использовать технику переговоров, включая телефонные переговоры. |
| Личностные компетенции | Грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость, терпение, умение находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность, умение работать в команде. |
| Описание рабочей среды | Рабочая среда может включать: ресепшн, информационная стойка и стойка меню. ящики для хранения ключей, подставка для зонтов и багажа. Таблички, ограждения, указатели. Компьютер, УПС универсальный, МФУ. Авторизационная машина для проката кредитных карточек. |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении:  -предоставления иинфорций о гостиницах;  -выполнения бронирования по программе “Shelter”  Методы оценки:  - устный экзамен;  - демонстрация предоставление информаций о гостиницах и туристических комплексах для эффективного достижения требуемых результатов;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование ОТФ | А. Участие в организации приема в гостиницы и туристические комплексы |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001А2. Оформление и размещение клиентов |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Оформление гостя произведено в соответсвии с порядком оформления проживания в гостинице; 2. Гость зарегистрован своевеременно; 3. Размещение гостя осуществлено в соответствии с правилами внутреннего распорядка гостиницы. |
| Необходимые знания | - информационные программы (офисное программное обеспечение);  -правовые и нормативные акты Кыргызской Республики;  - профессиональный этикет и этика;  - теория межличностного и делового общения, переговоров;  -культура межличностного общения;  - правила внутреннего трудового распорядка;  -правила по охране труда и пожарной безопасности |
| Необходимые навыки | -использовать офисные программные продукты;  -осуществить прием заказов от гостей;  выполнить правила и методы организации обслуживания клиентов;  - провести прием и переговоры;  - устно общаться с гостями на разных языках;  - использовать технику переговоров, включая телефонные переговоры. |
| Личностные компетенции | Грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость, терпение, умение находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность, умение работать в команде. |
| Описание рабочей среды | Рабочая среда может включать: ресепшн, информационная стойка и стойка меню. ящики для хранения ключей, подставка для зонтов и багажа. Таблички, ограждения, указатели. Компьютер, УПС универсальный, МФУ. Авторизационная машина для проката кредитных карточек |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении:  -оформления гостя по правилам международного стандарта и его размещения.  Методы оценки:  - устный экзамен;  - демонстрация навыков и компетенций по оформлению и размещению гостей;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование ОТФ | Б. Участие в организации и контроль качества услуг проживания |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001Б1. Организация уборки номеров и помещений |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Уборка территории, прилегающей к гостинице осуществлено в соответствии с правилами внутреннего распорядка гостиницы; 2. Уборка площади центрального входа, вестибюля и некоторых помещений осуществлено в соответствии с правилами внутреннего распорядка гостиницы; 3. Уборка номерного фонда, жилых номеров в соответствии с правилами международного стандарта. |
| Необходимые знания | - постановления, распоряжения, методические и другие руководящие материалы по вопросам гостиничного обслуживания;  - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;  - стандарты и технологии уборки номеров;  - иностранный язык;  -специальная подготовка (фирменное застилание кроватей, правильное использование моющих средств, соблюдение правил и порядка уборки номеров);  - обычаи и культуры других стран. |
| Необходимые навыки | -стандарты заправки постелей хранения чистого и грязного белья;  -порядок уведомления о замене номера, оформление и введение отчетности;  -взаимодействие со службой приема и размещения  -порядок передачи дежурство в конце смены и приведения рабочего места в порядок. |
| Личностные компетенции | Грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость, терпение, умение находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность. |
| Описание рабочей среды | Укомплектованная тележка, швабра, совок, ведро, мешок для грязного белья, мешок для мусора, щетки, ветошь, резиновые перчатки, чистящие средства, моющие средства, дезинфицирующие средства, чистое белье, прорезиненный фартук, устройство для мытья окон, средства для полов с любим видом покрытия. |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении:  -уборки номеров и помещений по международному стандарту.  Методы оценки:  - устный экзамен;  - наблюдение работы по уборке номеров и других помещений гостиницы;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование обобщенной трудовой функции | Б. Участие в организации и контроль качества услуг проживания |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001Б2. Организация дополнительных услуг в процессе проживания |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Дополнительные услуги разработаны и предложены в соответствии по правилам внутреннего распорядка гостиницы; 2. Программа организации досугового отдыха разработан по международным стандартам; 3. Организована программа экскурсионного обслуживание по договору туристических агентств 4. Организовано бытовое обслуживания по правилам внутреннего распорядка гостиниц |
| Необходимые знания | - принцип работы гостиниц и туристических комплексов;  - типы основных и дополнительных услуг;  - методы взаимодействия с потребителями и партнерами, методы маркетинге и технологии продаж;  - технология организации социально-культурной деятельности. |
| Необходимые навыки | - разрабатывать и реализовывать проекты по внедрению дополнительных услуг;  - анализировать объемы услуг и улучшать типы услуг;  - привлекать партнерские организации для предоставление специализированных услуг;  - обработать информацию;  -разговаривать на английском или другом иностранном языке; |
| Личностные компетенции | Грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость, терпение, умение находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность. |
| Описание рабочей среды | Работа в помещениях и на территориях:  -туристические агентства;  -туроператорские компании;  -экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия. |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении:  -составления программ дополнительных услуг;  -организации и контроля выполненных работ.  Методы оценки:  - устный экзамен;  - демонстрация практических навыков дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах для эффективного достижения требуемых результатов;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование ОТФ | В. Участие в организации и контроль качества услуг питания |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001В1. Оформление заявки на питание |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Осуществлено взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиниц по внутренним правилам гостиниц; 2. Организована работа службы питания с рестораном гостиниц по внутренним правилам гостиниц; 3. Организовано питание в номерах гостиницы с внутренним правилам гостиниц. |
| Необходимые знания | - основа организации процесса питания;  - основа охраны труда на рабочем месте в службе питания;  - основа охраны здоровья, санитарии и гигиены;  -виды обслуживания питания: буфетное, ресторанное, конференционное и др.;  - основа технологии и требуемое время для приготовления пищи;  -основные моющие и дезинфицирующие средства и их применение;  -санитарные правила и нормы;  -инструкция по охране труда; |
| Необходимые навыки | - принимать меры по их изменению основ деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале,  - использовать информационные технологии для выполнения регламентов службы питания  -соблюдать правила уборки и мойки технологического оборудования;  -соблюдать правила мойки кухонных ножей;  -соблюдать санитарные требования при уборке и мойке оборудования;  -соблюдать требования охраны труда при уборке и мойке оборудования. |
| Личностные компетенции | Грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость, терпение, умение находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность, умение работать в команде. |
| Описание рабочей среды | Торговые и производственные холодильные системы, вентиляционные и вытяжные зонты;  Технологические элементы для пищеблоков и столовых (электрические плиты и рабочие поверхности, кипятильники, сковорода и варочные котлы;  Посуда и столовые приборы на 25 персон, Униформа для персонала. Тележки для подносов, стеллажи для посуды разные |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении:  -выполнения обслуживания питания в номерах и в ресторане гостиниц.  Методы оценки:  - устный экзамен;  - наблюдение работы по предоставлению услуг по питанию;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. Код и наименование ОТФ | В. Участие в организации и контроль качества услуг питания |
| 3.1.1. Код и наименование трудовой функции | I55133430001В2. Координация работы официантов по сервировке и обслуживанию |
| Уровень по НРК | 5 |
| Уровень/подуровень ОРК | - |
| Критерии компетентной работы | 1. Сервировка стола выполнено с учетом стандартов гостинице; 2. Гость размещена в ресторане гостиницы по международному стандарту; 3. Гостям предложено меню ресторана гостиниц по стандарту гостиницы; 4. Оформлен и уточнен заказ гостей, передан на кухню гостиницы соблюдая санитарных норм; 5. Оформлен счет за сделанные заказы по требованиям ресторана гостиниц |
| Необходимые знания | -техника обслуживания клиентов;  -ассортимент ресторана гостиниц;  -правилу сервировки стола;  -профессиональный этикет и этика;  - прием, оформление и уточнение заказов;  - временных рамок приготовления блюд;  -стандарты барного обслуживания. |
| Необходимые навыки | - быстро и качественно обслуживать клиента;  -разговаривать на иностранном языке;  -участвовать в планировании, организации, координации и осуществлять контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;  - использовать информационные технологии для выполнения регламентов службы питания;  - проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных |
| Личностные компетенции | Хорошая память и концентрация, вежливость,  грамотная речь, коммуникабельность, доброжелательность, терпение, умение  находить общий язык с любыми гостями, быстрая обучаемость, внимательность, стрессоустойчивость, ответственность. |
| Описание рабочей среды | Все виды ресторанов в гостиницах, столовые приборы и оборудование ресторана, шкаф, барная стойка, кухня, униформа, бэйджи. |
| Указания к оцениванию | Доказательства компетентности по данной единице должны относиться к операциям на рабочем месте, удовлетворять требованиям критериев и включать в себя свидетельство освоения навыков и знаний в отношении контроля обслуживания в гостиницах по международному стандарту.  Методы оценки:  - устный экзамен;  - демонстрация практических навыков;  - демонстрация применения соответствующих рабочих процессов и методов безопасного и эффективного достижения требуемых результатов |

**4. Информация о разработчиках профессионального стандарта**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Должность** | **Фамилия, имя, отчество** | **Подпись** |
| 1 | Клуб отель “Royal beach” | Администратор | Имашова Чолпон  Досооевна |  |
| 2 | Гостиница “Азимут” | Администратор | Сарыгулова Нурзат Сарыгуловна |  |
| 3 | Юрточный городок “Бел-Там” | Администратор | Кыдыргычева Аида Тургуналиевна |  |
| 4 | Иссык-Кульский индустриально-педагогический колледж | Менеджер Учебно-производственного комплекса по туризму | Кожорова Наргиза Баратовна |  |
| 5 | Преподаватель по туризму | Курманбекова Айгокул Курманбековна |  |
| 6 | Преподаватель по туризму | Айыбекова Айжаркын  Айыбековна |  |
| **Дата разработки:** | | | Июнь, 2023 |  |
| **Срок действия:** | | | 5 лет |  |

**Список сокращений:**

 ГКЭД - Государственный классификатор Кыргызской Республики "Виды экономической деятельности";

НРК - национальная рамка квалификаций в Кыргызской Республике;

ОКЗ - Общереспубликанский классификатор занятий;

ОРК - отраслевая рамка квалификаций;

ОТФ – обобщенная трудовая функция.

1. Общереспубликанский классификатор занятий (ОКЗ 009-2019) введен в действие постановлением Национального статистического комитета Кыргызской Республики от 6 мая 2019 г. № 10. [↑](#footnote-ref-1)
2. Государственный классификатор Кыргызской Республики "Виды экономической деятельности", утвержден [постановлением](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/94011?cl=ru-ru) Правительства Кыргызской Республики от 11 января 2011 года № 9. [↑](#footnote-ref-2)