|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Приложение № 41к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Обеспечение чистоты в номерах и общественных помещений»** |
|  **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения: **Услуга -**  результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна**.** **Отель (Гостиница) -** средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг. **Хозяйственный отдел (Housekeeping Department) –** отвечает за чистоту и порядок в гостинице. **Отчет хозяйственного отдела (Housekeeping Report)-** основной рабочий документ, которым руководствуются менеджер (начальник отдела) и супервайзеры при распределении работы на текущий день. **Гостиничный номер** – помещение в гостинице или отеле, состоящее из одного или более мест проживания. **Гость** – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля. **Гостиничная услуга** - это действия предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера для временного проживания в отеле, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, предоставляемых потребителю в соответствии с категорией гостиницы. **Уборка номерного фонда –** очищение, дезинфекция, удаление пыли и следов пребывания предыдущих гостей в жилые комнаты номера, санузлов и ванной комнаты в номерах в отеле.  **Текущая уборка** - регулярное мероприятие, которое заключается в эффективном устранении всех загрязнений помещения и проводится в течение рабочего времени. **Генеральная уборка** - это ряд мер по максимальной очистке помещений от загрязнений, включая удаление стойких пятен, чистку мебели и ковров пылесосом. **Должностная инструкция** - это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности. **Стандарты и процедуры отеля** – это совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей. |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** |
| Название Профессионального стандарта:  | Обеспечение чистоты в номерах и общественных помещений |
| Номер Профессионального стандарта:  |   |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:  | I. Услуги по проживанию и питанию 55. Услуги по организации проживания 55.1. Предоставление услуг гостиницами 55.10. Предоставление услуг гостиницами55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий |
| Краткое описание Профессионального стандарта:  | Обеспечение чистоты – это комплексный уход за номерным фондом места размещения и общественных помещений, для качественного и безопасного пребывания в нем. |
| **2. Карточки профессий** |
| Перечень карточек профессий:  | Менеджер (начальник отдела) | 6-й уровень ОРК. |
| Супервайзер | 5-й уровень ОРК.  |
| Инспектор по уборке | 4-й уровень ОРК. |
| Старшая горничная | 3-й уровень ОРК. |
| Кастелянша 3-го разряда | 3-й уровень ОРК. |
| Горничная  | 2-й уровень ОРК. |
| Гардеробщик | 1-й уровень ОРК. |
| Кастелянша  | 1-й уровень ОРК. |
| Уборщик производственных и служебных помещений | 1-й уровень ОРК. |
| Стюард | 1-й уровень ОРК. |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СУПЕРВАЙЗЕР»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Супервайзер  |
| Другие возможные наименования профессии:  | - |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 5 |
| Основная цель деятельности: | Координация деятельности работников службы хозяйственного отдела. |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции | См. карточку профессии «Супервайзер» ПС «Гостиничное хозяйство» |
| Дополнительные трудовые функции:  | 1. Организация и контроль работы персонала хозяйственного отдела, подотчетного имущества гостиницы
2. Взаимодействия с другими службами отеля
3. Обеспечение и контроль материально-технических ресурсов хозяйственного отдела
4. Деятельность по организации работы с документами
 |
| Дополнительная трудовая функция 1:  Организация и контроль работы персонала хозяйственного отдела, подотчетного имущества гостиницы | **Задача 1:** **Организация работы персонала, распределение задач и контроль выполнения заданий, оценка качества работы сотрудников** | **Умения:**  |
| 1. Распределять работу между старшими горничными, знакомить их с важной информацией и особенностями дня, необходимыми для успешной работы.
2. Расстановка ответственных дежурной смены горничных по этажам и снабжение их соответствующими ключами от номеров.
3. Обеспечение инвентарем и спецодеждой дежурной смены горничных.
4. Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.
5. Проверять качества и состояния номеров готовности к заселению.
 |
| **Знания:** |
| 1. Внутренних распоряжений, инструкций, меморандумов, приказов, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.
2. Стандартов внешнего вида, гигиены и правила поведения.
 |
| **Задача 2:** **Контроль сохранности гостиничного имущества** | **Умения:** |
| 1. Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе.
2. Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины.
3. Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен.
4. Готовить отчеты о работе бригады горничных.
 |
| **Знания:** |
| 1. Норм использования и своевременное списание подотчетных материальных ценностей.
2. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных.
3. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
4. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.
5. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| **Задача 3:****Контроль качества уборки и комплектации номеров гостиницы, общественных помещений** | **Умения:** |
| 1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных.
2. Контролировать соответствие чистоты в гостиничных номерах и общественных местах принятым стандартам.
3. Контролировать сохранность и состояние гостиничного имущества.
4. Анализировать результаты работы бригады горничных за отчётный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей.
5. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.
 |
| **Знания:** |
| 1. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.
2. Технологию и стандарты уборочных работ на данном предприятии.
3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.
4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| Дополнительная трудовая функция 2:Взаимодействия с другими службами отеля | **Задача 1:** **Организация связей подотчетного отдела с другими службами отеля** | **Умения:**  |
| 1. Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах и служебной необходимости.
2. Сообщать о поломках и неисправностях соответствующий службе отеля.
 |
| **Знания:** |
| 1. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.
2. Технологию и стандарты уборочных работ на данном предприятии.
3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.
4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| Дополнительная трудовая функция 3:Обеспечение и контроль материально-технических ресурсов хозяйственного отдела  | **Задача 1:****Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов** | **Умения:** |
| 1. Ежедневно вести учет расходования санитарно-гигиенические средств и по мере необходимости делать заказ на склад на получение моющих средств и инвентаря.
2. Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов.
3. Обеспечение косметических средств и аксессуаров для личного пользование гостя.
 |
| **Знания:** |
| 1. Соблюдение правил работы с техническими средствами уборки.
2. Соблюдение правил использования и экономичности расхода моющих средств.
3. Правил подбора моющих и дезинфицирующих средств для уборки номера.
4. Стандартов подготовки номеров к заселению, установленные в гостинице.
5. Основных категорий номеров в гостиницах и их комплектация.
 |
| Дополнительная трудовая функция 4:Деятельность по организации работы с документами | **Задача 1:****Организация документооборота** | **Умения:** |
| 1. Переносить информацию из отчета по хозяйственному отделу в персональные задания горничных.
2. Составлять поэтажные планы уборки и распределять горничных на участок работы.
3. Анализировать отчет уборки по этажам.
4. Учитывать нормы уборки.
5. Равномерно распределять нагрузку между персоналом и никогда не забывать компенсировать сотрудникам службы их возможные переработки.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц.
2. Требования охраны труда, санитарии и гигиены.
3. Заполнение бланка заказа санитарно-гигиенических средств.
4. Контрольный лист общественных помещений.
5. Порядок заполнения персонального задания горничной.
6. Составление актов порчи имущества.
7. Составление актов списания материальных ценностей.
8. Заполнение документов, связанных с обнаружением, хранением и возвратом забытых вещей.
9. Правил ведения «Книги передачи» смен, в которым фиксируется самая важная информация супервайзером.
 |
| Требования к личностным компетенциям | КоммуникабельностьОтветственностьРезультативность |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 4 | Инспектор по уборке |
| 6 | Менеджер (начальник отдела) |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м | Комендант |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО) | Специальность: Организация обслуживания гостиничных хозяйств | Квалификация: 050706 3 - Супервайзер (начальник смены) |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СТАРШАЯ ГОРНИЧНАЯ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Старшая горничная |
| Другие возможные наименования профессии:  | 9112-1-001 Горничная9112-1-002 Уборщик гостиничных помещений |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 3 |
| Основная цель деятельности: | Делегировать производственные задачи руководителя службы хозяйственного отдела, координировать работу коллектива горничных, осуществлять контроль за состоянием помещений. |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
2. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
3. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
 |
| Трудовая функция 1: Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения | **Задача 1:** **Реализация текущих контролирующих действий, направленных на****поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и****выполнение требований к качеству его уборки** | **Умения:**  |
| 1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных.
2. Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей.
3. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.
2. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.
3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.
4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
5. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.
 |
| **Задача 2:****Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период** | **Умения:** |
| 1. Оценивать результаты работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности.
2. Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности.
3. Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных.
4. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.
5. Составлять ежедневный отчет о результатах работы бригады горничных и передавать его супервайзеру.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.
2. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.
3. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
4. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.
5. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.
6. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.
 |
| Трудовая функция 2:Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения |  **Задача 1:****Планирование деятельности бригады горничных** | **Умения:**  |
| 1. Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных.
2. Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.
2. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
3. Стандарты оказания дополнительных услуг.
4. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.
5. Основы межличностного и делового общения.
6. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.
7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| **Задача 2:****Координация и контроль выполнения членами бригады горничных****производственных заданий** | **Умения:** |
| 1. Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям.
2. Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда.
3. Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.
2. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
3. Стандарты оказания дополнительных услуг.
4. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.
5. Основы межличностного и делового общения.
6. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.
7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| Трудовая функция 3: Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения | **Задача 1:****Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов,****необходимых для бесперебойной работы бригады горничных** | **Умения:** |
| 1. Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять необходимость пополнения запасов расходных и моющих материалов.
2. Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины.
3. Готовить отчеты по использованию расходных и моющих материалов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.
2. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
3. Стандарты оказания дополнительных услуг.
4. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.
5. Основы межличностного и делового общения.
6. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.
7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
8. Нормы расхода материалов и условия применения моющего

оборудования, используемого для уборки номерного фонда. |
| Требования к личностным компетенциям  | Аккуратность, ответственное отношение к работе, коммуникабельность, наблюдательность, хорошая зрительная память |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 2 | Горничная |
| 3 | Кастелянша 3-го разряда |
| 4 | Инспектор по уборке |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | ЕТКС, выпуск 1 | Горничная |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО) | Специальность: Организация обслуживания гостиничных хозяйств | Квалификация: 050703 1 - Горничная\* |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ГОРНИЧНАЯ»** |
| Код: | 9112-1-001 |
| Код группы: | 9112-1 |
| Профессия: | Горничная |
| Другие возможные наименования профессии:  | 9112-1-002 Уборщик гостиничных помещений |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 2 |
| Основная цель деятельности: | Основной задачей горничной является уборка и содержание в чистоте закрепленных за ней помещений, номерного фонда и общественных помещений гостиницы или другого средства размещения. |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции | См. карточку профессии «Горничная» ПС «Гостиничное хозяйство» |
| Дополнительные трудовые функции: | 1. Выполнение уборки номерного фонда и общественных зон и служебных помещений гостиничных комплексов и иных средств размещения
 |
| Дополнительная трудовая функция 1: Выполнение уборки номерного фонда и общественных зон и служебных помещений гостиничных комплексов и иных средств размещения | **Задача 1:** **Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных****средств размещения**  | **Умения:** |
| 1. Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда.
2. Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.
3. Комплектация номерного фонда расходными материалами.
4. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.
5. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.
6. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.
7. Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке.
8. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.
9. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.
10. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.
11. Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.
12. Прием номера при выезде гостя.
13. Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.
14. Производить текущую уборку номерного фонда.
15. Осуществлять экипировку номерного фонда согласно стандарта предприятия.
16. Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
17. Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.
2. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.
3. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.
4. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.
5. Правила и методы текущей уборки номерного фонда.
6. Процедуры выезда гостя.
7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.
8. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
9. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
11. Правила пожарной безопасности.
 |
| **Задача 2:****Уборка номерного фонда****гостиничных комплексов и иных****средств размещения после выезда****гостей** | **Умения:** |
| 1. Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей.
2. Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.
3. Комплектация номерного фонда расходными материалами.
4. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.
5. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.
6. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.
7. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.
8. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.
9. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.
10. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.
11. Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.
12. Прием номера при выезде гостя.
13. Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.
14. Производить уборку номерного фонда после выезда гостей.
15. Осуществлять экипировку номерного фонда.
16. Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
17. Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.
2. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.
3. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.
4. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.
5. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.
6. Процедуры выезда гостя.
7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.
8. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
9. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
11. Правила пожарной безопасности.
 |
| **Задача 3:****Генеральная уборка номерного****фонда гостиничных комплексов и****иных средств размещения** | **Умения:** |
| 1. Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда.
2. Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.
3. Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой.
4. Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда.
5. Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда.
6. Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде.
7. Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.
8. Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.
9. Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов.
10. Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде.
11. Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.
2. Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде.
3. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда.
4. Правила генеральной уборки номерного фонда.
5. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
6. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
7. Правила пожарной безопасности.
 |
| **Задача 4:****Уборка общественных зон и служебных помещений** | **Умения:** |
| 1. Основательно и быстро убрать зону холла, зону ресепшен до появления в ней большого количества людей.
2. Бережно и внимательно убирать зону службы приема и размещения.
3. Основательно, внимательно убирать главный (центральный) входа в гостиницу, помещений гардероба и камеры хранения.
4. Тщательно убирать зоны ресторана, кафе, лобби- бара в центральном холле.
5. Контролировать чистоту конференц-залов и их убирать.
6. Регулярно и качественно убирать общественные (гостевые) туалеты.
7. Неукоснительно следовать письменно составленному графику контроля чистоты и порядка в туалетах для гостей.
8. Контролировать и убирать оздоровительный центр, салон красоты, бизнес-центр.
9. Иметь аккуратный вид, соблюдать правила личной гигиены.
10. Дружелюбно и предупредительно относиться к гостям отеля.
11. Строго соблюдать режим рабочего времени и перерывов на отдых и прием пищи.
 |
| **Знания:** |
| 1. Порядок уборки общественных зон.
2. Технология уборки номерного фонда.
3. Технология уборки служебных помещений.
4. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки общественных зон и служебных помещений.
5. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.
6. Технология уборки общественных туалетов.
7. Дезинфекция/дезинсекция номеров.
8. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
9. Правила пожарной безопасности.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аккуратность, ответственное отношение к работе, трудолюбие, расторопность, терпеливость, вежливость, корректность, доброжелательность, эмоциональная устойчивость, коммуникабельность, честность, физическая выносливость, высокий уровень личной гигиены, отсутствие брезгливости, наблюдательность, хорошая зрительная память |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 1 | Уборщик производственных и служебных помещений |
| 1 | Кастелянша |
| 3 | Старшая горничная |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | ЕТКС, выпуск 1 | Горничная |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Основное среднее образование и практический опыт и/или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии, установленный уровень)  | Специальность:  | Квалификация: |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «КАСТЕЛЯНША»** |
| Код: | 9112-2-001 |
| Код группы: | 9112-2 |
| Профессия: | Кастелянша |
| Другие возможные наименования профессии:  | 9112-2-001 Кастелянша в гостиничном предприятии9112-2-002 Рабочий мини-отеля9112-2-003 Рабочий по обслуживанию гостиничных номеров9112-2-004 Уборщик в отеле |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 1 |
| \*Описание профессиональной карточки «Кастелянша» находится в профессиональном стандарте «Гостиничное хозяйство» |
| **3. Технические данные Профессионального стандарта** |
| Разработано: | **Организация:** Объединения юридических лиц«Казахстанская туристская ассоциация»**Исполнитель/ руководитель проекта:** Шайкенова Р.Р.,Мамутова К.Р. – Координатор проекта,Ходоровская Т.Г. – ЭкспертМухамеджанова Ж.К. - Разработчик**Контактные данные исполнителя:** kta@kaztour-association.com+7 727 293 83 70 |
| Экспертиза предоставлена: | **1. Организация:** Отель «Grand Sapphire Hotel»**Эксперт:** Тулепбергенова Б.Е.**Контактные данные:** info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60**2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»**Эксперт:** Ситникова Е.В.**Контактные данные:** fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00**3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»**Эксперт:** Елубаев Р.**Контактные данные:** info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00**4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»**Эксперт:** Ахметов А.А.**Контактные данные:** dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498**5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»**Эксперт:** Бектасова Г.С.**Контактные данные:** info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845**6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»**Эксперт:** Абдибеков А.З.**Контактные данные:** reservations@medeuhotel.kz ,8(727) 2590935**7. Организация:** Отель «Rahat Palace»**Эксперт:** Алиева М.К.**Контактные данные:** almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234**8. Организация:** Отель «Grand Aiser»**Эксперт:** Атабаев К.У.**Контактные данные:** info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99**9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»**Эксперт:** Абдыкеримова А.**Контактные данные:** hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999**10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»**Эксперт:** Марко Петрович**Контактные данные:** reception@irtysh-hotel.kz , 8 (7182) 650405**11. Организация:** Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management»)**Эксперт:** Ковени Э.С.**Контактные данные:** Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com , 8 (7172) 73 40 00**12. Организация:** Отель «Жумбактас» **Эксперт:** Жаксылыкова С.У.**Контактные данные:** sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510**13. Организация:** Гостиница «Жамбыл»**Эксперт:** Абилпатта М.**Контактные данные:** hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год |

 |