|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Приложение № 41  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 гостиницами  55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами  55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов  55.10.3 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 | Коммуникабельность  Ответственность  Результативность | | | | 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 Горничная  9112-1-002 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 предприятии  9112-2-002 Рабочий мини-отеля  9112-2-003 Рабочий по обслуживанию гостиничных номеров  9112-2-004 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. – Эксперт  Мухамеджанова 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](mailto:info@grandsapphire.kz) , 8(727)349 35 60  **2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»  **Эксперт:** Ситникова Е.В.  **Контактные данные:** [fnb@royaltulipalmaty.com](mailto:fnb@royaltulipalmaty.com) ,  8(727) 300 01 00  **3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»  **Эксперт:** Елубаев Р.  **Контактные данные:** [info@wyndhamgardenastana.com](mailto:info@wyndhamgardenastana.com) ,  8(7172) 79 00 00  **4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»  **Эксперт:** Ахметов А.А.  **Контактные данные:** [dostyk-ab@mail.ru](mailto:dostyk-ab@mail.ru) , 8(7252)548498  **5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»  **Эксперт:** Бектасова Г.С.  **Контактные данные:** [info@medeuhotel.kz](mailto:info@medeuhotel.kz) , 8(7172) 545845  **6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»  **Эксперт:** Абдибеков А.З.  **Контактные данные:** [reservations@medeuhotel.kz](mailto:reservations@medeuhotel.kz) ,  8(727) 2590935  **7. Организация:** Отель «Rahat Palace»  **Эксперт:** Алиева М.К.  **Контактные данные:** [almaty.regency@hyatt.com](mailto:almaty.regency@hyatt.com) ,  8(727) 2501234  **8. Организация:** Отель «Grand Aiser»  **Эксперт:** Атабаев К.У.  **Контактные данные:** [info@grandaiserhotel.kz](mailto:info@grandaiserhotel.kz) ,  8 (727) 396 99 99  **9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  **Эксперт:** Абдыкеримова А.  **Контактные данные:** [hr@ramadaalmaty.com](mailto:hr@ramadaalmaty.com) , 8 (727) 344 9999  **10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»  **Эксперт:** Марко Петрович  **Контактные данные:** [reception@irtysh-hotel.kz](mailto: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](mailto:Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com) , 8 (7172) 73 40 00  **12. Организация:** Отель «Жумбактас»  **Эксперт:** Жаксылыкова С.У.  **Контактные данные:** [sales@jumbaktas.kz](mailto:sales@jumbaktas.kz) , 8(717) 2570510  **13. Организация:** Гостиница «Жамбыл»  **Эксперт:** Абилпатта М.  **Контактные данные:** [hotel-zhambyl@bk.ru](mailto:hotel-zhambyl@bk.ru) , 8(7262) 452551 | | | | Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год | | | | Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год | | | |