

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 помещениях»**

**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 ежедневных 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.	
<b>2. Карточки профессий</b>		
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.	
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СУПЕРВАЙЗЕР»</b>		
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:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация и контроль работы персонала хозяйственного отдела, подотчетного имущества гостиницы</li> <li>2. Взаимодействия с другими службами отеля</li> <li>3. Обеспечение и контроль материально-технических ресурсов хозяйственного отдела</li> <li>4. Деятельность по организации</li> </ol>

<p>Дополнительная трудовая функция 1:</p> <p>Организация и контроль работы персонала хозяйственного отдела, подотчетного имущества гостиницы</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Организация работы персонала, распределение задач и контроль выполнения заданий, оценка качества работы сотрудников</b></p>	<p>работы с документами</p> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Распределять работу между старшими горничными, знакомить их с важной информацией и особенностями дня, необходимыми для успешной работы.</li> <li>2. Расстановка ответственных дежурной смены горничных по этажам и снабжение их соответствующими ключами от номеров.</li> <li>3. Обеспечение инвентарем и спецодеждой дежурной смены горничных.</li> <li>4. Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.</li> <li>5. Проверять качества и состояния номеров готовности к заселению.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренних распоряжений, инструкций, меморандумов, приказов, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.</li> <li>2. Стандартов внешнего вида, гигиены и правила поведения.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Контроль сохранности гостиничного имущества</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе.</li> <li>2. Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины.</li> <li>3. Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен.</li> <li>4. Готовить отчеты о работе бригады горничных.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Норм использования и своевременное списание подотчетных материальных ценностей.</li> <li>2. Основы планирования, организации и контроля</li> </ol>

		<p>деятельности подчиненных.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>4. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.</li> <li>5. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b></p> <p><b>Контроль качества уборки и комплектации номеров гостиницы, общественных помещений</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных.</li> <li>2. Контролировать соответствие чистоты в гостиничных номерах и общественных местах принятым стандартам.</li> <li>3. Контролировать сохранность и состояние гостиничного имущества.</li> <li>4. Анализировать результаты работы бригады горничных за отчётный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей.</li> <li>5. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.</li> <li>2. Технологию и стандарты уборочных работ на данном предприятии.</li> <li>3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
<p>Дополнительная трудовая функция 2:</p>	<p><b>Задача 1:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление связей между</li> </ol>

<p>Взаимодействия с другими службами отеля</p>	<p><b>Организация связей подотчетного отдела с другими службами отеля</b></p>	<p>службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах и служебной необходимости.</p> <p>2. Сообщать о поломках и неисправностях соответствующий службе отеля.</p> <hr/> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.</li> <li>2. Технологию и стандарты уборочных работ на данном предприятии.</li> <li>3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
<p>Дополнительная трудовая функция 3:</p> <p>Обеспечение и контроль материально-технических ресурсов хозяйственного отдела</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ежедневно вести учет расходования санитарно-гигиенические средств и по мере необходимости делать заказ на склад на получение моющих средств и инвентаря.</li> <li>2. Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов.</li> <li>3. Обеспечение косметических средств и аксессуаров для личного пользование гостя.</li> </ol> <hr/> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение правил работы с техническими средствами уборки.</li> <li>2. Соблюдение правил использования и экономичности расхода моющих средств.</li> <li>3. Правил подбора моющих и дезинфицирующих средств для уборки номера.</li> <li>4. Стандартов подготовки номеров к заселению, установленные в гостинице.</li> <li>5. Основных категорий номеров в гостиницах и их комплектация.</li> </ol>

<p>Дополнительная трудовая функция 4:</p> <p>Деятельность по организации работы с документами</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Организация документооборота</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Переносить информацию из отчета по хозяйственному отделу в персональные задания горничных.</li> <li>2. Составлять поэтажные планы уборки и распределять горничных на участок работы.</li> <li>3. Анализировать отчет уборки по этажам.</li> <li>4. Учитывать нормы уборки.</li> <li>5. Равномерно распределять нагрузку между персоналом и никогда не забывать компенсировать сотрудникам службы их возможные переработки.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц.</li> <li>2. Требования охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>3. Заполнение бланка заказа санитарно-гигиенических средств.</li> <li>4. Контрольный лист общественных помещений.</li> <li>5. Порядок заполнения персонального задания горничной.</li> <li>6. Составление актов порчи имущества.</li> <li>7. Составление актов списания материальных ценностей.</li> <li>8. Заполнение документов, связанных с обнаружением, хранением и возвратом забытых вещей.</li> <li>9. Правил ведения «Книги передачи» смен, в котором фиксируется самая важная информация супервайзером.</li> </ol>
Требования к личностным компетенциям	<p>Коммуникабельность</p> <p>Ответственность</p> <p>Результативность</p>	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	4	Инспектор по уборке
	6	Менеджер (начальник отдела)
Связь с ЕТКС или КС или другими	КС, утвержденный приказом Министра	Комендант

справочниками профессий	труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-е-м		
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность:  Организация обслуживания гостиничных хозяйств	Квалификация:  050706 3 - Супервайзер (начальник смены)
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СТАРШАЯ ГОРНИЧНАЯ»</b>			
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:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>2. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>3. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> </ol>	
Трудовая функция 1:  Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	<b>Задача 1:</b>  <b>Реализация текущих контролируемых действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных.</li> <li>2. Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей.</li> <li>3. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения</li> </ol>	

		<p>регламентов организации работы бригады горничных.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.</li> <li>2. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.</li> <li>3. Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>4. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>5. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценивать результаты работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности.</li> <li>2. Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности.</li> <li>3. Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных.</li> <li>4. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.</li> <li>5. Составлять ежедневный отчет о результатах работы бригады горничных и передавать его супервайзеру.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.</li> <li>2. Основы организации работы</li> </ol>



		<p>подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p> <p>3. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>4. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.</p> <p>5. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>6. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Планирование деятельности бригады горничных</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных.</p> <p>2. Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p> <p>2. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p> <p>3. Стандарты оказания дополнительных услуг.</p> <p>4. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p> <p>5. Основы межличностного и делового общения.</p> <p>6. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности</p>

		гостей.
	<b>Задача 2:</b>	<b>Умения:</b>
	<b>Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям.</li> <li>2. Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда.</li> <li>3. Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>2. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>3. Стандарты оказания дополнительных услуг.</li> <li>4. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>5. Основы межличностного и делового общения.</li> <li>6. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
Трудовая функция 3:	<b>Задача 1:</b>	<b>Умения:</b>
Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	<b>Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять необходимость пополнения запасов расходных и моющих материалов.</li> <li>2. Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины.</li> </ol>

		3. Готовить отчеты по использованию расходных и моющих материалов.	
		<b>Знания:</b>	
		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*
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ГОРНИЧНАЯ»</b>			
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	<b>Задача 1:</b>  <b>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</b>	<b>Умения:</b> 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.

		<p>14. Производить текущую уборку номерного фонда.</p> <p>15. Осуществлять экипировку номерного фонда согласно стандарта предприятия.</p> <p>16. Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.</p> <p>17. Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.</li> <li>2. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.</li> <li>3. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.</li> <li>4. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.</li> <li>5. Правила и методы текущей уборки номерного фонда.</li> <li>6. Процедуры выезда гостя.</li> <li>7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.</li> <li>8. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.</li> <li>9. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> <li>11. Правила пожарной безопасности.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей.</li> <li>2. Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.</li> <li>3. Комплектация номерного фонда расходными материалами.</li> <li>4. Смена постельного белья и полотенца в номерном фонде.</li> <li>5. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.</li> <li>6. Уборка ванной комнаты в</li> </ol>

		<p>номерном фонде.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.</li> <li>8. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.</li> <li>9. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.</li> <li>10. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.</li> <li>11. Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.</li> <li>12. Прием номера при выезде гостя.</li> <li>13. Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.</li> <li>14. Производить уборку номерного фонда после выезда гостей.</li> <li>15. Осуществлять экипировку номерного фонда.</li> <li>16. Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.</li> <li>17. Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.</li> <li>2. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.</li> <li>3. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.</li> <li>4. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.</li> <li>5. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.</li> <li>6. Процедуры выезда гостя.</li> <li>7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.</li> <li>8. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.</li> <li>9. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и</li> </ol>

		<p>гигиены.</p> <p>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> <p>11. Правила пожарной безопасности.</p>
	<p><b>Задача 3:</b></p> <p><b>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда.</li> <li>2. Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.</li> <li>3. Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой.</li> <li>4. Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда.</li> <li>5. Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда.</li> <li>6. Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде.</li> <li>7. Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.</li> <li>8. Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.</li> <li>9. Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов.</li> <li>10. Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде.</li> <li>11. Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, регулирующее деятельность средств размещения.</li> <li>2. Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде.</li> <li>3. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда.</li> <li>4. Правила генеральной уборки номерного фонда.</li> <li>5. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.</li> </ol>

		6. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 7. Правила пожарной безопасности.
	<b>Задача 4:</b>  <b>Уборка общественных зон и служебных помещений</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основательно и быстро убрать зону холла, зону ресепшен до появления в ней большого количества людей.</li> <li>2. Бережно и внимательно убирать зону службы приема и размещения.</li> <li>3. Основательно, внимательно убирать главный (центральный) входа в гостиницу, помещений гардероба и камеры хранения.</li> <li>4. Тщательно убирать зоны ресторана, кафе, лобби- бара в центральном холле.</li> <li>5. Контролировать чистоту конференц-залов и их убирать.</li> <li>6. Регулярно и качественно убирать общественные (гостевые) туалеты.</li> <li>7. Неукоснительно следовать письменно составленному графику контроля чистоты и порядка в туалетах для гостей.</li> <li>8. Контролировать и убирать оздоровительный центр, салон красоты, бизнес-центр.</li> <li>9. Иметь аккуратный вид, соблюдать правила личной гигиены.</li> <li>10. Дружелюбно и предупредительно относиться к гостям отеля.</li> <li>11. Строго соблюдать режим рабочего времени и перерывов на отдых и прием пищи.</li> </ol> <b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок уборки общественных зон.</li> <li>2. Технология уборки номерного фонда.</li> <li>3. Технология уборки служебных помещений.</li> <li>4. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки общественных зон и служебных помещений.</li> <li>5. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.</li> <li>6. Технология уборки общественных туалетов.</li> </ol>



		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:
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «КАСТЕЛЯНША»</b>			
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»			
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»		

	<p><b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b>          Шайкенова Р.Р.,          Мамутова К.Р. – Координатор проекта,          Ходоровская Т.Г. – Эксперт          Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик  <b>Контактные данные исполнителя:</b>          kta@kaztour-association.com          +7 727 293 83 70</p>
<p>Экспертиза предоставлена:</p>	<p><b>1. Организация:</b> Отель «Grand Sapphire Hotel»  <b>Эксперт:</b> Тулепбергенова Б.Е.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandsapphire.kz">info@grandsapphire.kz</a> , 8(727)349 35 60</p> <p><b>2. Организация:</b> Отель «Royal Tulip Almaty»  <b>Эксперт:</b> Ситникова Е.В.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:fnb@royaltulipalmaty.com">fnb@royaltulipalmaty.com</a> , 8(727) 300 01 00</p> <p><b>3. Организация:</b> Отель «Wyndham Garden Astana»  <b>Эксперт:</b> Елубаев Р.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@wyndhamgardenastana.com">info@wyndhamgardenastana.com</a> , 8(7172) 79 00 00</p> <p><b>4. Организация:</b> Отель «Hotel Dostyk - 17»  <b>Эксперт:</b> Ахметов А.А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:dostyk-ab@mail.ru">dostyk-ab@mail.ru</a> , 8(7252)548498</p> <p><b>5. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Медеу»  <b>Эксперт:</b> Бектасова Г.С.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@medeuhotel.kz">info@medeuhotel.kz</a> , 8(7172) 545845</p> <p><b>6. Организация:</b> Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»  <b>Эксперт:</b> Абдибеков А.З.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reservations@medeuhotel.kz">reservations@medeuhotel.kz</a> , 8(727) 2590935</p> <p><b>7. Организация:</b> Отель «Rahat Palace»  <b>Эксперт:</b> Алиева М.К.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:almaty.regency@hyatt.com">almaty.regency@hyatt.com</a> , 8(727) 2501234</p> <p><b>8. Организация:</b> Отель «Grand Aiser»  <b>Эксперт:</b> Атабаев К.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandaiserhotel.kz">info@grandaiserhotel.kz</a> , 8 (727) 396 99 99</p> <p><b>9. Организация:</b> Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  <b>Эксперт:</b> Абдыкеримова А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hr@ramadaalmaty.com">hr@ramadaalmaty.com</a> , 8 (727) 344 9999</p> <p><b>10. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Иртыш»  <b>Эксперт:</b> Марко Петрович  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reception@irtysh-hotel.kz">reception@irtysh-hotel.kz</a> , 8 (7182) 650405</p> <p><b>11. Организация:</b> Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management»)  <b>Эксперт:</b> Ковени Э.С.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:Nazym.Mukhambetzhana@ritzcarlton.com">Nazym.Mukhambetzhana@ritzcarlton.com</a> , 8 (7172) 73 40 00</p> <p><b>12. Организация:</b> Отель «Жумбактас»  <b>Эксперт:</b> Жаксылыкова С.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:sales@jumbaktas.kz">sales@jumbaktas.kz</a> , 8(717) 2570510</p>

	<b>13. Организация:</b> Гостиница «Жамбыл» <b>Эксперт:</b> Абилпатга М. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hotel-zhambyl@bk.ru">hotel-zhambyl@bk.ru</a> , 8(7262) 452551
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год