

Профессиональный стандарт: «Обеспечение чистоты в номерах и общественных помещений»

## Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:
  - 1) Услуга – результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.
  - 2) Отель (Гостиница) – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг.
  - 3) Хозяйственный отдел (Housekeeping Department) – отвечает за чистоту и порядок в гостинице.
  - 4) Отчет хозяйственного отдела (Housekeeping Report) – основной рабочий документ, которым руководствуются менеджер (начальник отдела) и супервайзеры при распределении работы на текущий день.
  - 5) Гостиничный номер – помещение в гостинице или отеле, состоящее из одного или более мест проживания.
  - 6) Гость – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля.
  - 7) 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.
  - 8) Уборка номерного фонда – очищение, дезинфекция, удаление пыли и следов пребывания предыдущих гостей в жилые комнаты номера, санузлов и ванной комнаты в номерах в отеле.
  - 9) Текущая уборка – регулярное мероприятие, которое заключается в эффективном устранении всех загрязнений помещения и проводится в течение рабочего времени.
  - 10) Генеральная уборка – это ряд мер по максимальной очистке помещений от загрязнений, включая удаление стойких пятен, чистку мебели и ковров пылесосом.
  - 11) Должностная инструкция – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности.
  - 12) Стандарты и процедуры отеля – это совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей.
3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:
  - 1) –

## Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Обеспечение чистоты в номерах и общественных помещений
5. Код профессионального стандарта: I55101009
6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:
  - I Предоставление услуг по проживанию и питанию
  - 55 Предоставление услуг по временному проживанию
  - 55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе
  - I Предоставление услуг по проживанию и питанию
  - 55 Предоставление услуг по временному проживанию
  - 55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе
  - I Предоставление услуг по проживанию и питанию
  - 55 Предоставление услуг по временному проживанию
  - 55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
  - 55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий
7. Краткое описание профессионального стандарта: Обеспечение чистоты – это комплексный уход за номерным фондом места размещения и общественных помещений, для качественного и безопасного

пребывания в нем.

8. Перечень карточек профессий:

- 1) Супервайзер - 5 уровень ОРК
- 2) Старшая горничная - 3 уровень ОРК
- 3) Горничная - 2 уровень ОРК
- 4) Кастелянша - 1 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Супервайзер »:			
Код группы:	5514224-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Супервайзер		
Уровень квалификации по ОРК:	5		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и иных служащих Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 декабря 2020 года № 22003. Комендант		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: Гостиничный бизнес	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Координация деятельности работников службы хозяйственного отдела.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поддержание взаимодействия с коллегами</li> <li>2. Выполнение бизнес-плана по направлению деятельности в подразделении</li> <li>3. Взаимодействие с субъектами внешней среды</li> <li>4. Продажа, оказание гостиничных услуг</li> <li>5. Участие в адаптации и обучении персонала на рабочем месте</li> <li>6. Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии</li> </ol>	
	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 работы с документами</li> </ol>	
Трудовая функция 1: Поддержание взаимодействия с коллегами	Навык 1: -	Умения:	1. Коммуникативные умения
		Знания:	1. Кодекса корпоративной этики 2. Основ бизнес-коммуникаций
		Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Выполнение бизнес-плана			

по направлению деятельности в подразделении	Навык 1: -	Умения: 1. Планировать собственную деятельность в соответствии с утвержденным бизнес-планом. 2. Осуществлять мониторинг деятельности. Знания: 1. Принципов, методов, способов эффективной реализации бизнес-плана.
	Возможность признания навыка: -	
Трудовая функция 3: Взаимодействие с субъектами внешней среды	Навык 1: -	Умения: 1. Коммуникативные умения (убеждать, обоснованно возражать, преодолевать возражения оппонентов) 2. Вести переговоры Знания: 1. Политики компании в отношении взаимодействия с внешней средой 2. Нормативной документации по взаимодействию с надзорными органами 3. Методов эффективного ведения переговоров
	Возможность признания навыка: -	
Трудовая функция 4: Продажа, оказание гостиничных услуг	Навык 1: -	Умения: 1. Выполнять задачи по продаже, оказанию гостиничных услуг 2. Проводить оценку собственной деятельности Знания: 1. Целей и задач подразделения в соответствии с утвержденным бизнес-планом 2. Принципов, методов и технологии эффективных продаж 3. Технологии бизнес-коммуникаций 4. Нормативных документов, регламентирующих сбытовую деятельность 5. Требований к разработке критериев оценки покупателей 6. Принципов и методов мониторинга выполнения покупателями условий контракта 7. Методов оценки и минимизации рисков
	Возможность признания навыка: -	
Трудовая функция 5: Участие в адаптации и обучении персонала на рабочем месте	Навык 1: -	Умения: 1. Коммуникативные умения 2. Передавать профессиональные навыки Знания: 1. Нормативные документы, регламентирующие адаптацию и обучение персонала на рабочем месте 2. Кодекс корпоративной этики 3. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) 4. Методы адаптации и обучения на рабочем месте персонала
	Возможность признания навыка: -	
Трудовая функция 6: Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии	Навык 1: -	Умения: 1. Соблюдение корпоративной культуры предприятия

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Политики предприятия в сфере корпоративной культуры</li> <li>2. Понятия и принципов корпоративной культуры</li> <li>3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики</li> <li>4. Кодекса корпоративной этики предприятия</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Дополнительная трудовая функция 1: Организация и контроль работы персонала хозяйственного отдела, подотчетного имущества гостиницы	Навык 1: Организация работы персонала, распределение задач и контроль выполнения заданий, оценка качества работы сотрудников	Умения:
		<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>
	Знания:	
	<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>	
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Контроль сохранности гостиничного имущества	Умения:
<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>		
Знания:		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Норм использования и своевременное списание подотчетных материальных ценностей.</li> <li>2. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных.</li> <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>		
Возможность признания навыка:	-	

	<p><b>Навык 3:</b> Контроль качества уборки и комплектации номеров гостиницы, общественных помещений</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 отчетный 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>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Дополнительная трудовая функция 2: Взаимодействия с другими службами отеля</p>	<p><b>Навык 1:</b> Организация связей подотчетного отдела с другими службами отеля</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Сообщать о поломках и неисправностях соответствующий службе отеля.</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>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Дополнительная трудовая функция 3: Обеспечение и контроль материально-технических ресурсов хозяйственного отдела</p>	<p><b>Навык 1:</b> Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов</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>

		Знания:
		<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>
	Возможность признания навыка:	-
Дополнительная трудовая функция 4: Деятельность по организации работы с документами	Навык 1: Организация документооборота	Умения:
		<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>
		Знания:
		<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>
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Коммуникабельность Результативность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	Инспектор по уборке
	6	Менеджер (начальник отдела)
10. Карточка профессии «Старшая горничная»:		
Код группы:	9112-1	
Код наименования занятия:	-	
Наименование профессии:	Старшая горничная	
Уровень квалификации по ОРК:	3	
подуровень квалификации по ОРК:		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Выпуск 1. Приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 сентября 2023 года № 364 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 1)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33389. Горничная		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (рабочие профессии)	Специальность: Гостиничный бизнес	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	9112-1-001 Горничная 9112-1-002 Уборщик гостиничных помещений		
Основная цель деятельности:	Делегировать производственные задачи руководителя службы хозяйственного отдела, координировать работу коллектива горничных, осуществлять контроль за состоянием помещений		
<b>Описание трудовых функций</b>			
Перечень трудовых функций:	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	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Навык 1: Реализация текущих контролируемых 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.	
	Возможность признания навыка:	-	

	<p><b>Навык 2:</b> Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период</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 подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>3. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>4. Современные методы контроля организации деятельности подчиненных.</li> <li>5. Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>6. Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ol> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p> <p>-</p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><b>Навык 1:</b> Планирование деятельности бригады горничных</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных.</li> <li>2. Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <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> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p> <p>-</p>

	<p><b>Навык 2:</b> Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий</p>	<p><b>Умения:</b></p> <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> <p><b>Знания:</b></p> <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>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p><b>Трудовая функция 3:</b> Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><b>Навык 1:</b> Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных</p>	<p><b>Умения:</b></p> <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> <li>3. Готовить отчеты по использованию расходных и моющих материалов.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <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> <li>8. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p><b>Требования к личностным компетенциям:</b></p>	<p>Аккуратность Коммуникабельность Ответственное отношение к работе Наблюдательность Хорошая зрительная память</p>	

Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	2	Горничная	
	3	Кастелянша 3-го разряда	
	4	Инспектор по уборке	
<b>11. Карточка профессии «Горничная»:</b>			
Код группы:	9112-1		
Код наименования занятия:	9112-1-001		
Наименование профессии:	Горничная		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Выпуск 1. Приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 сентября 2023 года № 364 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 1)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33389. Горничная		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии, установленный уровень		
Другие возможные наименования профессии:			
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.		
<b>Описание трудовых функций</b>			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Поддержание порядка и чистоты в номерах 2. Обеспечение номеров гостиничным бельем и расходными материалами	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Выполнение уборки номерного фонда и общественных зон и служебных помещений гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Трудовая функция 1: Поддержание порядка и чистоты в номерах	Навык 1: -	Умения:	
		1. Подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки жилых и ванных комнат и безопасно их использовать. 2. Убирать и подготавливать гостевые номера (жилые и ванные комнаты) к приему гостей, проводить в них генеральную и текущую уборку вручную и с помощью уборочной техники в соответствии с установленными в гостинице стандартами чистоты. 3. Застилать постель.	

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартов подготовки номеров к заселению, установленные в гостинице.</li> <li>2. Правил подбора моющих и дезинфицирующих средств для уборки номера.</li> <li>3. Техники застилания постели</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Обеспечение номеров гостиничным бельем и расходными материалами	Навык 1:	Умения:
	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Транспортировать грязное белье в прачечную, получать чистое белье и расходные материалы со склада, бельевой.</li> <li>2. Пополнять номер полотенцами и постельным бельем, необходимыми запасами расходных материалов в соответствии со стандартами гостиницы.</li> <li>3. Выявлять неисправности и повреждения в номерах (неисправное освещение, подтекающие краны и прочее) и передавать информацию о них в соответствующую службу.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартов уборки гостевых номеров.</li> <li>2. Порядка и последовательности уборки гостевых номеров.</li> <li>3. Требований к качеству подготовки гостевых номеров.</li> <li>4. Основных категорий номеров в гостиницах и их комплектация.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Дополнительная трудовая функция 1: Выполнение уборки номерного фонда и общественных зон и служебных помещений гостиничных комплексов и иных средств размещения	Навык 1:	Умения:
	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда.</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 полотенец в номерном фонде.</li> <li>5. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.</li> <li>6. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.</li> <li>7. Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке.</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 текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов средства размещения.</li> <li>12. Прием номера при выезде гостя.</li> <li>13. Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.</li> <li>14. Производить текущую уборку номерного фонда.</li> <li>15. Осуществлять экипировку номерного фонда согласно стандарта предприятия.</li> <li>16. Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.</li> <li>17. Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.</li> </ol>

	<p>Знания:</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>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 2: Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<p>Умения:</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 полотенец в номерном фонде.</li> <li>5. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.</li> <li>6. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.</li> <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>Знания:</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 гигиены.</li> <li>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> <li>11. Правила пожарной безопасности.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 3: Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Умения:</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>Знания:</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> <li>6. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>7. Правила пожарной безопасности.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>

	<p>Навык 4: Уборка общественных зон и служебных помещений</p>	<p>Умения:</p> <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>	
		<p>Знания:</p> <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> <li>7. Дезинфекция/дезинсекция номеров.</li> <li>8. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>9. Правила пожарной безопасности.</li> </ol>	
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-	
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>Терпеливость Аккуратность Вежливость Доброжелательность Ответственное отношение к работе Трудолюбие Расторопность Корректность Эмоциональная устойчивость Коммуникабельность Честность Физическая выносливость Высокий уровень личной гигиены Отсутствие брезгливости Наблюдательность Хорошая зрительная память</p>		
<p>Список технических регламентов и национальных стандартов:</p>			
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК:</p>	<p>Уровень ОРК:</p>	<p>Наименование профессии:</p>	
	<p>1</p>	<p>Уборщик производственных и служебных помещений</p>	

	1	Кастелянша	
	3	Старшая горничная	
12. Карточка профессии «Кастелянша»:			
Код группы:	9112-2		
Код наименования занятия:	9112-2-001		
Наименование профессии:	Кастелянша		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: -	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии, установленный уровень		
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		
Основная цель деятельности:	Прием и сортировка, обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Прием и сортировка гостиничного белья расходных материалов 2. Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения 3. Списание непригодного гостиничного белья, спецодежды 4. Распределение и выдача гостиничного белья, расходных материалов по заявкам, ведение учета и движение запасов. 5. Оформление заказа на дополнительное гостиничное белье 6. Проведение инвентаризации	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Прием и сортировка гостиничного белья расходных материалов	Навык 1: -	Умения:	1. Принимает по качеству и количеству и размещает на хранение чистое гостиничное белье и расходные материалы
		Знания:	1. Способов расчета потребности в гостиничном белье и расходных материалах
	Возможность признания навыка:	-	
Трудовая функция 2: Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения	Навык 1: -	Умения:	1. Обеспечивает сохранность складироваемых товарно-материальных ценностей и режим их хранения

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядка действия при выявлении несоответствия товарно-материальных ценностей заказанному количеству и качеству.</li> <li>2. Сроков эксплуатации гостиничного белья.</li> <li>3. Правил приема товарно-материальных ценностей по качеству и количеству</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Списание непригодного гостиничного белья, спецодежды	Навык 1:	Умения:
	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сроки эксплуатации гостиничного белья, спецодежды, обуви, умение определять степень износа вещей.</li> <li>2. Ведение учета и движения запасов</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правил составления акта списания.</li> <li>2. Правил размещения на хранение гостиничного белья и расходных материалов.</li> <li>3. Визуальных и органолептических способов проверки товарного качества материальных ценностей.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Распределение и выдача гостиничного белья, расходных материалов по заявкам, ведение учета и движение запасов.	Навык 1:	Умения:
	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Распределять и выдавать гостиничное белье, расходные материалы по заявкам.</li> <li>2. Вести учет и движение запасов.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правил оформления заказа.</li> <li>2. Правил размещения на хранение гостиничного белья и расходных материалов.</li> <li>3. Визуальных и органолептических способов проверки товарного качества материальных ценностей.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 5: Оформление заказа на дополнительное гостиничное белье	Навык 1:	Умения:
	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. При необходимости оформлять заказ на получение дополнительного количества гостиничного белья и расходных материалов</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типовой документации на заказ и получения гостиничного белья и расходных материалов</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 6: Проведение инвентаризации	Навык 1:	Умения:
	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Участвовать в проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Степени ответственности работника данного уровня за качество и количество полученных товарно-материальных ценностей.</li> <li>2. Правил возврата отбракованных товарно-материальных ценностей</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-

Требования к личностным компетенциям:	Самоорганизация Самообразование Коммуникативные Организаторские способности Ответственность Внимательность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	2	Горничная

#### Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

13. Наименование государственного органа:

14. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»

Руководитель проекта:

Шайкенова Р.Р.

E-mail: kta@kaztour-association.com

Номер телефона: +7 (727) 293 83 70

Исполнители:

Мамутова К.Р. , +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

Ходоровская Т.Г. , +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

Мухамеджанова Ж.К. , +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

15. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:

16. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -

17. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -

18. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.

19. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.