|  |
| --- |
| Приложение №2  к приказу Министерства занятости и трудовых отношений  Республики Узбекистан труда и |
| от « \_\_» 2019 г.  № \_\_\_\_\_ |
|  |

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

**Персонал административно-хозяйственной службы (Housekeeping) гостиницы или иного средства размещения)**

Государственный комитет Республики Узбекистан по развитию туризма

г. Ташкент, ул. Алмазар, 171

тел: 71-245 28 86 Е-mail: info@uzbektourism.uz

|  |
| --- |
|  |
| Регистрационный номер МЗ и ТО |

Реквизиты утверждающей организации

# I. Общие сведения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения | | | | |  | **N01.010** |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | | | | | Код по дескриптору |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: | | | | | | |
| Поддержание чистоты и порядка номерного фонда в гостиничных комплексах и иного средства размещения в соответствии с требованиями санитарных норм и стандартов | | | | | | |
| Группа занятий по НСКЗ: | | | | | |
| 9132 | Прислуга и уборщики в учреждениях, отелях и других местах | 2412 | Специалисты-профессионалы по кадрам и профориентации | | |
| 3431 | Административный вспомогательный персонал  и вспомогательный персонал родственных профессий | 1229 | Руководители подразделений, не вошедшие в другие начальные группы | | |
| (код НСКЗ) | (наименование группы) | (код НСКЗ) | (наименование группы ) | | |

Виды экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 55.1 | Гостиница и аналогичные места проживания |
| 55.2 | Предоставление жилья на выходные и прочие периоды краткосрочного проживания |
| 55.3 | Туристские лагеря, парки и городки отдыха и развлечений |
| 55.9 | Услуги прочих мест для проживания |
| (код ОКЭД) | (наименование вида экономической деятельности) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт   (функциональная карта вида профессиональной деятельности) | | | | | |
| **Обобщенные трудовые функции** | | | **Трудовые функции** | | |
| **Код по Реестру** | **наименование** | **уровень квалификации по НРК и/или ОРК** | **наименование** | **Код по Реестру** | **уровень (подуровень) квалифика**  **ции по НРК и/или ОРК** |
| **А** | Уборка номерного фонда | 3 | Текущая уборка номерного фонда | А /01.3 | 3 |
| Уборка номерного фонда после выезда гостей | А /02.3 | 3 |
| Генеральная уборка номерного фонда | А /03.3 | 3 |
| Промежуточная (экспресс) уборка номерного фонда | А /04.3 | 3 |
| Вечерняя подготовка номера | А /05.3 | 3 |
| **В** | Координация деятельности бригады горничных и уборщиков | 4 | Обеспечение бригады горничных и уборщиков необходимым санитарно-техническим оборудованием, инвентарем и приспособлениями | В /01.4 | 4 |
| Планирование и организация работы бригады горничных и уборщиков | В /02.4 | 4 |
| Контроль работы и подготовка отчетности о работе бригады горничных и уборщиков | В /03.4 | 4 |
| **С** | Общее руководство по обслуживанию номерного фонда | 5 | Управление текущей деятельностью административно-хозяйственной службы | С/01.5 | 5 |
| Планирование и организация деятельности административно-хозяйственной службы | С/02.5 | 5 |
| Контроль и оценка эффективности деятельности административно-хозяйственной службы | С/03.5 | 5 |

**III. Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Уборка номерного фонда** | Код | **А** | Уровень квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение обобщенной трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей (профессий) | Горничная  Сотрудник housekeeping |
| Требования к образованию и обучению | Начальное профессиональное образование (профшкола).  Профессиональная подготовка (курсы на базе образовательной организации по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии).  Профессиональное образование (ПТУ,СПТУ), полученное до 2001 года |
| Требования к опыту практической работы | практический опыт при наличии образования, не ниже общего среднего (после 11 класса) и/или не предъявляется |
| Особые условия допуска к работе | Наличие медицинской книжки.  Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.  Прохождение инструктажей по охране труда, техники безопасности и пожарной безопасности на рабочем месте  Знание узбекского, русского и английского языков в объеме, достаточном для общения с гостями в рамках своей компетенции (английский язык на уровне А2), цифровая грамотность |

**Дополнительные характеристики:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование документа** | **Код** | **Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности** |
| КОДП-2017 | 9132 | Горничная |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Текущая уборка номерного фонда** | Код | **А/01.3** | Уровень (подуровень) квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка к проведению уборочных работ согласно санитарных норм и правил, стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы и индивидуальных средств защиты |
| получение задания, необходимого для проведения текущей уборки номерного фонда |
| комплектация тележки для текущей уборки номерного фонда |
| проверка исправности и функционирования уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений для проведения текущей уборки |
| уборка спальни, комнат в номере |
| смена постельного белья и махрового белья в номере в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| комплектация комнат расходными материалами и всеми необходимыми предметами гостеприимства в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| проверка исправности всего электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования |
| выявление дефектов и поломок мебели |
| проверка наличия и сохранности всех предметов |
| укладка гостевых вещей в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| уборка ванной комнаты и/или санузла в номере |
| комплектация ванной комнаты и санузла санитарно-гигиеническими принадлежностями в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| составление и подача заявок о возникших неисправностях, дефектах и поломках |
| проверка номера на соответствие качества текущей уборки номерного фонда в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| сдача вещей гостя в стирку и химчистку по заявке |
| ведение документации установленного образца |
| обеспечение хранения уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений в соответствии с санитарными нормами |
|  | обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| выполнять стандартные задания и поручения, выбирать способ действия по инструкции |
| подбирать и комплектовать постельное и махровое белье, санитарно-гигиенические принадлежности, и другие расходные материалы |
| проводить текущую уборку номера согласно утвержденным процедурам и стандартам работы гостиницы или иного средства размещения |
| осуществлять оснащение номера по стандартам гостиницы или иного средства размещения |
| проводить проверку рабочего состояния электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования номера |
| вести документацию по текущей уборке номера |
| обеспечивать эксплуатацию и хранение уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений в соответствии с инструкциями и санитарными норами и правилами |
| использовать моющие и дезинфицирующие растворы необходимой концентрации по алгоритму/инструкции санитарных норм и правил |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| Необходимые знания | стандарты гостеприимства и сервиса обслуживания гостиницы или иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта, должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональная терминология |
| правила использования индивидуальных средств защиты |
| последовательность проведения текущей уборки номера согласно санитарных норм и правил, стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| правила пользования ключами |
| устройство и назначение уборочного инвентаря, материалов, оборудования приспособлений применяемого в работе |
| правила подбора, использования и хранения уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений применяемого в работе согласно санитарных норм и правил |
| технология использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номера |

|  |  |
| --- | --- |
|  | правила, технологию и методы организации процесса текущей уборки номера в соответствии с нормативными документами и стандартами гостиниц |
| санитарные нормы и правила, технологии использования~~,~~ моющих и чистящих средств, препаратов для текущей уборки номера |
| правила обработки различных поверхностей номера при текущей уборке |
| концентрацию моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного использования |
| правила проведения дезинфекции номера |
| правила использования электрооборудования для уборки номера согласно требований техники безопасности |
| процедуру проверки номера после проведения текущей уборки |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества |
| основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при текущей уборке номера |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с элементами самостоятельности при решении типовых практических задач |
| планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи |
| индивидуальная ответственность |
| выполнение стандартных и типовых заданий, обычно физический труд |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Уборка номерного фонда после выезда гостей** | Код | **А/02.3** | Уровень (подуровень) квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка к проведению уборочных работ согласно санитарных норм и правил, стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы и индивидуальных средств защиты гостиницы или иного средства размещения |
| получение задания, необходимого для проведения уборки номеров после выезда гостя |
| комплектация тележки для уборки номеров после выезда гостей |
| проверка исправности и функционирования уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений для проведения выездной уборки |
| уборка спальни, комнат в номере |
| проверка наличия забытых вещей гостя |
| подача заявок и сдача забытых и потерянных гостями вещей |
| смена постельного белья и махрового белья в номере в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| комплектация номера расходными материалами и всеми необходимыми предметами гостеприимства в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| проверка исправности всего электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования |
| выявление дефектов и поломок мебели |
| проверка наличия и сохранности всех предметов |
| контроль ассортимента мини-бара в номере |
| уборка ванной комнаты и/или санузла в номере |
| комплектация ванной комнаты и санузла санитарно-гигиеническими принадлежностями в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| составление и подача заявок о возникших неисправностях, дефектах и поломках |
| проверка номера на соответствие качества выездной уборки номерного фонда в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| ведение документации установленного образца |
| регистрация забытых и потерянных гостями вещей |
| обеспечение хранения уборочного инвентаря, оборудования в соответствии с санитарными нормами |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| сдача номера при выезде гостя |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| выполнять стандартные задания и поручения, выбирать способ действия по инструкции |

|  |  |
| --- | --- |
|  | подбирать и комплектовать постельное, махровое белье, санитарно-гигиенические принадлежности и другие расходные материалы |
| проводить выездную уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы гостиницы или иного средства размещения |
| осуществлять оснащение номерного фонда по стандартам гостиницы или иного средства размещения |
| проводить проверку рабочего состояния электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования номера |
| вести документацию по уборке номера после выезда гостей |
| обеспечивать эксплуатацию и хранение уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений в соответствии с инструкциями и санитарными норами и правилами |
| использовать моющие и дезинфицирующие растворы необходимой концентрации по алгоритму/инструкции санитарных норм и правил |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| Необходимые знания | стандарты гостеприимства и сервиса обслуживания гостиницы или иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональная терминология |
| правила использования индивидуальных средств защиты |
| последовательность проведения уборки номера после выезда гостя согласно санитарных норм и правил и стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| правила пользования ключами |
| устройство и назначение уборочного инвентаря и моечного оборудования применяемого в работе |
| правила подбора и использования уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений для уборки номерного фонда после выезда гостя |
| правила хранения уборочного инвентаря, оборудования, приспособлений |
| технология использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номера |
| правила, технологию и методы организации процесса уборки после выезда гостя в соответствии с нормативными документами и стандартами гостиниц |
| санитарных норм и правил и технологии использования, моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номера после выезда гостя |

|  |  |
| --- | --- |
|  | правила обработки различных поверхностей номера после выезда гостя |
| концентрацию моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного использования |
| процедуру проверки номера при выезде гостя |
| правила проведения дезинфекции номера после выезда гостя |
| правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда согласно требований техники безопасности |
| процедуру проверки номера после проведения выездной уборки |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества |
| основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с элементами самостоятельности при решении типовых практических задач |
| планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи |
| индивидуальная ответственность |
| выполнение стандартных и типовых заданий, обычно физический труд |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Генеральная уборка номерного фонда** | Код | **А/03.3** | Уровень (подуровень) квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка к проведению уборочных работ согласно санитарных норм и правил, стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы и индивидуальных средств защиты гостиницы или иного средства размещения |
| проведение уборки, согласно графика проведения генеральной уборки |
| комплектация тележки для генеральной уборки номерного фонда |
| проверка исправности и функционирования уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений для проведения генеральной уборки |
| проверка исправности всего электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования |
| выявление дефектов и поломок мебели |
| составление и подача заявок о возникших неисправностях, дефектах и поломках |
| стирка (химчистка) функционально-декоративных оконных занавесей |
| полная стирка (химчистка) всех постельных принадлежностей |
| влажная обработка матраса парогенератором, зачистка всех пятен |
| чистка и промывка вентиляционных решеток, радиаторов, вытяжек в номере |
| удаление пыли с электрических розеток, выключателей, пожарных датчиков, коммуникационных труб в номере |
| мытье окон, витражей номера с обеих сторон |
| протирка потолочных покрытий |
| протирка стен от потолка до пола |
| влажная уборка всех предметов мягкой мебели с применением дезинфицирующих средств |
| протирка, мытье, обработка пылесосом с обеих сторон настенных предметов интерьера |
| мытье напольных покрытий, плинтусов в номере, а так же под всеми передвигающимися предметами интерьера |
| чистка, обработка, мытье ковровых покрытий |
| комплектация номера функционально-декоративными оконными занавесями, постельными принадлежностями, расходными материалами и всеми необходимыми предметами гостеприимства в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| уборка ванной комнаты и/или санузла в номере в соответствии со стандартами генеральной уборки гостиницы или иного средства размещения |
| комплектация ванной комнаты и санузла санитарно-гигиеническими принадлежностями в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| проверка номера на соответствие качества генеральной уборки в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| ведение документации установленного образца |
| обеспечение хранения уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений в соответствии с санитарными нормами |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| проводить генеральную уборку номера согласно утвержденным процедурам и стандартам работы гостиницы или иного средства размещения |
| подбирать моющие и дезинфицирующие средства и правильно их использовать для проведения генеральной уборки номера |
| проводить проверку рабочего состояния электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования номера |
| проводить влажную обработку матраса парогенератором, зачистка всех пятен |
| применять моющее оборудование для чистки ковровых покрытий и мягкой мебели в номере |
| удалять пыль и различные загрязнения со всех поверхностей номера |
| проводить мытье окон, витражей номера с обеих сторон |
| комплектовать номер функционально-декоративными оконными занавесями, постельными принадлежностями, расходными материалами и всеми необходимыми предметами гостеприимства в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| проводить уборку ванной комнаты и/или санузла в номере в соответствии со стандартами генеральной уборки гостиницы или иного средства размещения |
| комплектовать ванную комнату и/или санузел санитарно-гигиеническими принадлежностями в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| вести документацию по генеральной уборке номера |
| обеспечивать эксплуатацию и хранение уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений в соответствии с инструкциями и санитарными норами и правилами |
| приготавливать моющие и дезинфицирующие растворы необходимой концентрации по алгоритму/инструкции санитарных норм и правил |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| Необходимые знания | требования профессионального стандарта и должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональная терминология |
| правила использования индивидуальных средств защиты |
| последовательность проведения генеральной уборки номера согласно санитарных норм и правил и стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| правила пользования ключами |
| устройство и назначение уборочного инвентаря и моечного оборудования применяемого в работе |
| правила подбора и использования уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений для генеральной уборки номера |
| правила хранения уборочного инвентаря, оборудования, приспособлений |
| технология использования моющих и чистящих средств, препаратов для генеральной уборки номера |
| правила, технологию и методы организации процесса генеральной уборки номера в соответствии с нормативными документами и стандартами гостиниц |
| санитарных норм и правил и технологии использования, моющих и чистящих средств, препаратов для генеральной уборки номера |
| правила обработки различных поверхностей номера при генеральной уборке |
| концентрацию моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного использования |
| процедуру проверки номера после проведения генеральной уборки |
| правила проведения дезинфекции номера при генеральной уборке |
| правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда согласно требований техники безопасности |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с элементами самостоятельности при решении типовых практических задач |
| планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи |
| индивидуальная ответственность |
| выполнение стандартных и типовых заданий, обычно физический труд |

**3.1.4. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Промежуточная (экспресс) уборка номерного фонда** | Код | **А/04.3** | Уровень (подуровень) квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | оснащение тележки для промежуточной (экспресс) уборки номера |
| механизированная уборка пола |
| промежуточной (экспресс) уборки комнат в номере |
| удаление мусора из номера |
| уборка посуды |
| протирание поверхности стола /столешницы |
| смена постельного белья в номере при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| смена махрового белья в номере при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| мытье пола или механизированная уборка пола в номере при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| комплектация комнат расходными материалами и всеми необходимыми предметами гостеприимства при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| проверка исправности всего электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования |
| укладка гостевых вещей при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| уборка ванной комнаты и/или санузла в номере при необходимости |
| комплектация ванной комнаты и санузла санитарно-гигиеническими принадлежностями при необходимости в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| составление и подача заявок о возникших неисправностях, дефектах и поломках |
| сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке при необходимости |
| обеспечение хранения уборочного инвентаря, оборудования и приспособлений в соответствии с санитарными нормами |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| подбирать и комплектовать постельное, махровое белье, санитарно-гигиенические принадлежности и другие расходные материалы |
| проводить промежуточную (экспресс) уборкуномера согласно утвержденным процедурам и стандартам работы гостиницы или иного средства размещения |
| осуществлять оснащение номера по стандартам гостиницы или иного средства размещения |
| проводить проверку рабочего состояния электрооборудования, оргтехники, бытовых приборов и оборудования номера |
|  | обеспечивать эксплуатацию и хранение уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений в соответствии с инструкциями и санитарными норами и правилами |
| использовать моющие и дезинфицирующие растворы необходимой концентрации по алгоритму/инструкции санитарных норм и правил |
| Необходимые знания | требования профессионального стандарта, должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| стандарты гостеприимства и сервиса обслуживания гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональная терминология |
| правила использования индивидуальных средств защиты |
| последовательность проведения промежуточной (экспресс) уборкиномера согласно санитарных норм и правил, стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| правила пользования ключами |
| устройство и назначение уборочного инвентаря, материалов, оборудования приспособлений применяемого в работе |
| правила подбора и использования уборочного инвентаря, материалов, оборудования и приспособлений применяемого в работе согласно санитарных норм и правил |
| правила хранения уборочного инвентаря, материалов, оборудования, приспособлений |
| технология использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номера |
| правила, технологию и методы организации промежуточной (экспресс) уборкиномера в соответствии с нормативными документами и стандартами гостиниц |
| правила использования электрооборудования для уборки номера согласно требований техники безопасности |
| процедуру проверки номера после проведения промежуточной (экспресс) уборки |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества |
| основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при проведении промежуточной (экспресс) уборки |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с элементами самостоятельности при решении типовых практических задач |
| планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи |

|  |  |
| --- | --- |
|  | индивидуальная ответственность |
| выполнение стандартных и типовых заданий, обычно физический труд |

**3.1.5. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Вечерняя подготовка номера** | Код | **А/05.3** | Уровень (подуровень) квалификации | **3** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | комплектация тележки для вечерней подготовки номера |
| косметическая уборка номера, включающая проветривание комнаты; опустошение и чистка (если необходимо) пепельницы, мусорных корзин и ведра; уборка грязной посуды из ресторана (если питание заказывалось в номер в течение дня); уборка в ванной комнате и/или санузле (если гость пользовался им в течение дня) и т.п. |
| подготовка постелей ко сну, включающая снятие покрывала, отгибание угла одеяла; снятие чехлов с подушек (если имеются) и т.п. |
| другие необходимые приготовления, включающие задвигание плотных штор; включение торшера или ночной лампы и т.п. |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| проводить вечернюю подготовку номера согласно утвержденным процедурам и стандартам работы гостиницы или иного средства размещения |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| Необходимые знания | стандарты гостеприимства и сервиса обслуживания гостиницы или иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта, должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональная терминология |
| правила использования индивидуальных средств защиты |

|  |  |
| --- | --- |
|  | проведения вечерней подготовки номера согласно стандартов гостиницы или иного средства размещения |
| правила пользования ключами |
| правила, технологию и методы организации процесса проведения вечерней подготовки номера в соответствии с нормативными документами и стандартами гостиниц |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества |
| основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при текущей уборке номера |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| иностранный язык в объеме, достаточном для общения с гостями в рамках своей компетенции |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с элементами самостоятельности при решении типовых практических задач |
| планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи |
| индивидуальная ответственность |
| выполнение стандартных и типовых заданий, обычно физический труд |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Координация деятельности бригады горничных и уборщиков** | Код | **В** | Уровень квалификации | **4** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение обобщенной трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Супервайзер номерного фонда  Старшая горничная |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование (колледж).  Профессиональная переподготовка (курсы на базе образовательного учреждения по программам профессиональной переподготовки и дополнительные профессиональные образовательные программы) |
| Требования к опыту практической работы | Не предъявляются и/или не менее трех лет практического опыта не ниже 3-го квалификационного уровня |
| Особые условия допуска к работе | Наличие медицинской книжки.  Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке  Прохождение инструктажей по охране труда и пожарной безопасности на рабочем месте  Знание узбекского, русского и английского языков в объеме, достаточном для общения с гостями в рамках своей компетенции (английский язык на уровне В1), цифровая грамотность |

**Дополнительные характеристики:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование документа** | **Код** | **Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности** |
| КОДП-2017 | 3431 | Супервайзер номерного фонда |
| КОДП-2017 | 9132 | Старшая горничная |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Обеспечение бригады горничных и уборщиков необходимым санитарно-техническим оборудованием, инвентарем и приспособлениями** | Код | **В/01.4** | Уровень (подуровень) квалификации | **4** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение обобщенной трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка рабочего места и организация работы в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы гостиницы или иного средства размещения |
| получение задания, необходимого для работы бригады горничных и уборщиков |
| определение потребностей расходных и моющих материалов, уборочного оборудования, средств малой техники и механизации, соответствующего инвентаря, необходимых для бесперебойной работы службы |
|  | определение качественных и количественных потребностей работников службы в канцелярских, хозяйственных и сопутствующих товарах и услугах, мебели и иного офисного оборудования |
| подготовка отчетов по использованию бригадой горничных и уборщиков расходных и моющих материалов |
| ведение документации установленного образца |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать типовые практические задачи и выбирать способы действия на основе знаний и практического опыта |
| осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и уборщиков, своевременно выявлять отклонения в их работе |
| предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных и уборщиков трудовой дисциплины |
| готовить отчеты о работе бригады горничных и уборщиков |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| пользоваться соответствующим программным обеспечением с целью эффективной реализации своих функций |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и ином средстве размещения |
| требования профессионального стандарта, должностные обязанности и стандарты гостиницы или иного средства размещения |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда и мест общего пользования гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества |
|  | основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при текущей уборке номера |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений |
| планирование собственной деятельности и деятельности бригады горничных и уборщиков, исходя из поставленных задач |
| ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности бригады горничных и уборщиков |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Планирование и организация работы бригады горничных и уборщиков** | Код | **В/02.4** | Уровень (подуровень) квалификации | **4** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка рабочего места и организация работы в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы гостиницы или иного средства размещения |
| планирование деятельности бригады горничных и уборщиков |
| проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных и уборщиков |
| распределение заданий между работниками бригады горничных и уборщиков в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности |
| координация выполнения членами бригады горничных и уборщиков производственных заданий |
| определение потребности членов бригады горничных и уборщиков в обучении и организация их обучения |
| составление и подача заявок по устранению повреждений в номерах в службу приема и размещения / инженерно-техническую службу |
| взаимодействие со службой приема и размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать типовые практические задачи и выбирать способы действия на основе знаний и практического опыта |
| разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных и уборщиков |
| распределять работу между членами бригады горничных и уборщиков, ставить им производственные задачи |
| организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям |
| проводить тренинги членов бригады и уборщиков на рабочих местах |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиницы или иного средства размещения |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| пользоваться соответствующим программным обеспечением с целью эффективной реализации своих функций |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| технология поддержания чистоты номерного фонда и мест общего пользования гостиницы или иного средства размещения |
| технологии оказания дополнительных услуг |
| основы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников средств размещения |
| теория межличностного и делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений |

|  |  |
| --- | --- |
|  | планирование собственной деятельности и деятельности бригады горничных и уборщиков, исходя из поставленных задач |
| ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности бригады горничных и уборщиков |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Контроль работы и подготовка отчетности о работе бригады горничных и уборщиков** | Код | **В/03.4** | Уровень (подуровень) квалификации | **4** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | подготовка рабочего места и организация работы в соответствии со стандартами гостиницы или иного средства размещения |
| использование униформы гостиницы или иного средства размещения |
| определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда |
| реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных и уборщиков чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки |
| контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда и мест общего пользования |
| оценка результатов работы бригады горничных и уборщиков, и каждого из ее члена в отдельности |
| выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и уборщиков, и их причин |
| подготовка отчета о результатах работы бригады горничных и уборщиков за отчетный период |
| итоговая проверка соответствия качества и безопасности уборки номерного фонда, мест общего пользования в соответствии с требованиями стандартов уборки средства размещения |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать типовые практические задачи и выбирать способы действия на основе знаний и практического опыта |
| организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных и уборщиков |
| контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, уборочным оборудованием, моющими материалами, средствами малой техники и механизации, хранилищами и другим оборудованием |
| анализировать результаты работы бригады горничных и уборщиков за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных и уборщиков от плана, жалоб гостей |
| разрабатывать меры по предупреждению невыполнения плана работ |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных и уборщиков |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения (под руководством) |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| современные технологии контроля организации деятельности подчиненных |
| основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиницы или иного средства размещения |
| основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных |
| технология поддержания чистоты номерного фонда и мест общего пользования гостиницы или иного средства размещения |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасность гостей |
| Другие характеристики | деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений |
| планирование собственной деятельности и деятельности бригады горничных и уборщиков, исходя из поставленных задач |
| ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности бригады горничных и уборщиков |

**3.3. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | **Общее руководство по обслуживанию номерного фонда** | Код | **С** | Уровень квалификации | **5** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение обобщенной трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Менеджер номерного фонда  Менеджер административно-хозяйственной службы |
| Требования к образованию и обучению | Среднее специальное профессиональное образование (техникум). Высшее образование – первая ступень бакалавриат).  Высшее образование, полученное до 2001 г.  Повышение квалификации (курсы на базе образовательного учреждения по программам повышения квалификации) |
| Требования к опыту практической работы | Не предъявляются и/или не менее трех лет практического опыта не ниже 4-го квалификационного уровня |
| Особые условия допуска к работе | Наличие медицинской книжки.  Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.  Прохождение инструктажей по охране труда и пожарной безопасности на рабочем месте  Знание узбекского, русского и английского языков в объеме, достаточном для общения с гостями в рамках своей компетенции (английский язык на уровне В2), цифровая грамотность |

**Дополнительные характеристики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование документа** | **Код** | **Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности** |
| КОДП-2017 | 2412 | Менеджер номерного фонда |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление текущей деятельностью административно-хозяйственной службы | Код | **С/01.5** | Уровень (подуровень) квалификации | **5** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | организация подготовки рабочих мест и работы административно-хозяйственной службы |
| содействие достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей, максимально комфортной атмосферы для гостей |
| оценка и планирование потребностей службы в материальных ресурсах и персонале |
| распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |
| проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, координация их деятельности |
| контроль выполнения сотрудниками стандартов уборки номерного фонда и мест общего пользования и регламентов административно-хозяйственной службы |
| взаимодействие со службами приема и размещения и питания, другими отделами (службами) гостиницы или иного средства размещения |
| управление конфликтными ситуациями в административно-хозяйственной службе |
| подача заявок о стимулировании сотрудников административно-хозяйственной службы и реализация мер по обеспечению их лояльности |
| руководство административно-хозяйственной службой в соответствии с корпоративной политикой предприятия |
| ведение документации установленного образца |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| организация и контроль соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать различные типы практических задач с элементами проектирования и выбирать способы решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации |
| анализировать результаты деятельности службы и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению |
| осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности административно-хозяйственной службы, взаимодействие с другими службами гостиницы или иного средства размещения |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов административно-хозяйственной службы |
| владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов |
| владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива службы |
| вести документацию установленного образца и готовить отчеты о работе административно-хозяйственной службы |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| основы организации деятельности гостиниц или иного средства размещения |
| основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников административно-хозяйственной службы |
| теория мотивации персонала и обеспечения его лояльности |
| теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии |
| специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе административно-хозяйственной службы |
| правила по охране жизни и здоровья гостей гостиницы или иного средства размещения |
| профессиональные риски и меры их профилактики |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и ее изменений |
| участие в управлении решением поставленных задач в рамках административно-хозяйственной службы |
| ответственность за решение поставленных задач и результатов деятельности административно-хозяйственной службы |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Планирование и организация деятельности административно-хозяйственной службы | Код | **С/02.5** | Уровень (подуровень) квалификации | **5** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | оценка и планирование деятельности административно-хозяйственной службы, направленная на определение потребностей в материальных и технических ресурсах для номерного фонда и мест общего пользования |
| определение качественных и количественных затрат, необходимых в рамках сервисного обслуживания или для устранения неисправностей мебели, офисного, бытового и другого оборудования |
| обеспечение ритмичной работы административно-хозяйственной службы и равномерного распределения материальных и технических ресурсов |
| вывод из эксплуатации номерного фонда и мест общего пользования для косметического и планового ремонта и генеральной уборки |
| создание условий для безопасного хранения и сохранности складируемых материальных и технических ресурсов |
| своевременное проведение инвентаризации основных и материальных средств, униформы |
| планирование ежегодного бюджета |
| своевременное представление руководителю организации отчетности о результатах деятельности |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| организация и контроль соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности |

|  |  |
| --- | --- |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать различные типы практических задач с элементами проектирования и выбирать способы решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации |
| владеть навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями |
| владеть методикой создания системы планирования и организации |
| анализировать систему планирования, прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем |
| организовывать работы по соответствию гостиницы и иного средства размещения общим требованиям и системе классификации государственных стандартов |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива административно-хозяйственной службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| законодательство Республики Узбекистан о защите прав потребителей |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и иного средства размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| основы организации деятельности гостиниц или иного средства размещения |
| основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников административно-хозяйственной службы |
| принципы и методы создания системы планирования и организации деятельности административно-хозяйственной службы |
| методика оценки соответствия гостиницы системе классификации гостиниц и иного средства размещения |
| общие требования соответствия гостиницы и иного средства размещения государственным стандартам и его системе классификации |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и ее изменений |
| участие в управлении решением поставленных задач в рамках административно-хозяйственной службы |
| ответственность за решение поставленных задач и результатов деятельности административно-хозяйственной службы |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль и оценка эффективности деятельности административно-хозяйственной службы | Код | **С/03.5** | Уровень (подуровень) квалификации | **5** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Происхождение трудовой функции** |  | Оригинал  (+ знак оригинала) | Заимствованно из оригинала  (+ знак оригинала) | Оригинальный | |
| Код оригинала | Регистрационный  номер  профессионального  стандарта |
| + | – |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | определение форм и методов контроля деятельности административно-хозяйственной службы |
| организация службы внутреннего контроля |
| организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка |
| организация контроля исполнения сотрудниками административно-хозяйственной службы принятых решений |
| организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы административно-хозяйственной службы |
| организация контроля за выполнением сотрудниками административно-хозяйственной службы стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта (номерного фонда и мест общего пользования) |
| решение вопросов по приему на работу, отстранение от работы и увольнение в необходимых случаях |
| обучение, мотивация, поддержка персонала |
| контроль и оценка эффективности работы персонала |
| проведение инвентаризации основных и материальных средств |
| организация контроля за подготовкой и оформлением гостиничных номеров для гостей категории VIP |
| выявление проблем в системе контроля гостиницы или иного средства размещения, определение уровня эффективности деятельности административно-хозяйственной службы |
| обеспечение конфиденциальности информации о гостях гостиницы или иного средства размещения |
| соблюдение правил охраны труда и противопожарной безопасности |
| Необходимые умения | воспроизводить и передавать в неискаженном виде информацию, необходимую для успешной работы других |
| решать различные типы практических задач с элементами проектирования и выбирать способы решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации |
| владеть методикой создания системы контроля |
| анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций |
| корректировать собственную деятельность на основе решений руководителя и рабочего коллектива службы |
| приобретать новые знания, необходимые в выполняемой деятельности, в процессе обучения |
| Необходимые знания | нормативно-правовые акты Республики Узбекистан, регулирующие деятельность средств размещения |
| требования профессионального стандарта и должностные обязанности |
| национальные и международные стандарты облуживания гостей в гостиницах и иного средства размещения |
| аббревиатура и профессиональная терминология, принятая в международном туристском и гостиничном бизнесе |
| иностранный язык в объеме, достаточном для общения с гостями в рамках своей компетенции |
| методы обработки информации посредством цифровых технологий |
| основы организации деятельности гостиниц или иного средства размещения |
| принципы и методы создания системы контроля работы персонала |
| способы оценки соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанные в гостинице или иных средствах размещения |
| требования охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности и пожарной безопасности гостиницы и иного средства размещения |
| правила внутреннего трудового распорядка |
| правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и ее изменений |
| участие в управлении решением поставленных задач в рамках административно-хозяйственной службы |
| ответственность за решение поставленных задач и результатов деятельности административно-хозяйственной службы |

**IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4.1.Ответственная организация – разработчик | | | |
| Государственный комитет Республики Узбекистан по развитию туризма | | | |
| (наименование организации) | | | |
| Председатель  Абдухакимов Азиз Абдукахарович | |  |  |
| (должность, ФИО руководителя) | |  | (подпись) |
| 4.2. Наименования организаций – разработчиков | | | |
| Институт развития туризма при Государственном комитете Республики Узбекистан по развитию туризма | | | |
| 4.3. Протокол Отраслевого Совета по профессиональным квалификациям туристской отрасли № 3 от 15.06.2020 г. | | | |
| № | Содержание решения | | |
| 1 | Одобрить профессиональный стандарт | | |
| 2 | Внести на утверждение в Министерство занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан | | |