

СОГЛАСОВАНО:

Главный эксперт

 /Нестерова Л.С.

СОГЛАСОВАНО:

Индустриальный партнер

 Киселева О.С.

Генеральный директор

ООО «Адмиралтейская»



**ОПИСАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
«СЕРВИС НА ОБЪЕКТАХ
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Наименование компетенции: «Сервис на объектах гостеприимства»

Формат участия в соревновании: индивидуальный

Описание компетенции.

Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом развитии страны. Одним из важнейших компонентов туризма является гостиничное хозяйство, так как места размещения являются основой для формирования любого турпродукта практически в любом виде туризма. Гостиничный бизнес является одной из наиболее быстро развивающихся отраслей, на которую приходится около 6% мирового ВВП и около 5% всех налоговых поступлений. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и других средствах размещения. Именно поэтому к гостиничным предприятиям предъявляются очень высокие санитарно-гигиенические требования.

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда (Housekeeping) - одна из важнейших служб абсолютно любого отеля. Она несет ответственность за чистоту, санитарное состояние и порядок номерного фонда гостиницы и зон общественного и служебного пользования. По численности занятого в службе персонала она является одной из самых крупных служб гостиницы, где процент работающих может достигать 50% от числа всех служащих отеля. Роль этого подразделения средства размещения велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле в первую очередь бросаются в глаза гостю. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к гостинице. Специалисты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда оказывают широкий спектр услуг во время проживания гостя в отеле:

- обслуживание номерного фонда;
- обслуживание зон общественного и служебного пользования;
- обслуживание территории отеля;
- предоставление дополнительных услуг: персонализированный сервис, услуги прачечной, индивидуальные услуги (по особым запросам гостя).

Руководитель службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ведет значительный объем технической документации, связанный с оборотом белья, химических средств ухода за помещениями и средств гигиены, инвентаря, технологической бытовой техники. Он координирует работу сотрудников службы, контролирует качество выполняемых работ, составляет графики работы, отвечает за состояние номерного фонда, мебели, оборудования в номерах, общественных и служебных помещений, заботится

об эстетической привлекательности номеров, комфортном пребывании гостей в отеле.

Горничная занимается поддержанием гостиничных номеров, санузлов, общественных и административных зон в чистоте и порядке, контактирует с гостями.

В обязанности горничной входит: текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей, генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, получение и использование расходных материалов, уборочной техники, планирование организации работы, подготовка отчетности работы. Горничные должны уметь пользоваться современной техникой, обладать навыками ухода за VIP-вещами. Горничная должна уметь бережно обращаться с ценными и хрупкими вещами, дорогими предметами интерьера. Необходимые профессиональные навыки и знания горничной : знание постановлений, распоряжений, методических и других руководящих материалов по вопросам гостиничного обслуживания; знание правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; знание стандартов и технологий уборки номеров; знание иностранного языка (даст преимущество при трудоустройстве); специальная подготовка (фирменное застилание кроватей, правильное использование моющих средств, соблюдение правил и порядка уборки номеров); знание обычаев и культуры других стран.

Высококачественные услуги в сфере гостеприимства требуют от специалиста обширных знаний государственных стандартов, регулирующих деятельность гостиниц; правил ведения документооборота в гостиничном хозяйстве; системы обучения персонала; основ планирования, организации и контроля деятельности подчиненных; этики и этикета гостеприимства; алгоритма поведения в конфликтных ситуациях; правил деловой коммуникации; видов, назначения и правил эксплуатации профессионального оборудования службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. По мере развития гостиничного сервиса и повышения конкурентности, роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в отеле будет расти, что ведет к необходимости привлечения в гостиницы высококвалифицированных кадров.

Нормативные правовые акты.

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

- ФГОС СПО
 1. 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года приказ № 1552. Зарегистрирован в Минюсте России 26 декабря 2016 года № 44974;
 2. 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 года приказ № 1100. Зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 года № 72111.
- Профессиональный стандарт:
 1. 33.021 «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 года № 657н. Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 года № 48308.
- ЕТКС
 1. 11695 Горничная, Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012), В соответствии с ОК 016-94 год с последней редакцией 7/2012 ОКПДТР на 2018 год.
- Отраслевые/корпоративные стандарты:
 - кодекс корпоративной чести и профессиональной этики;
 - стандарт внешнего вида;
 - кодекс общения;
 - правила предоставления гостиничных услуг;
 - правила проживания;
 - правила поведения персонала в контактной зоне;
 - положение об обучении персонала;
- Квалификационные характеристики (профессиограмма)
 - профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих;
 - среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена;
 - знание иностранных языков.
- ГОСТы:
 1. ГОСТ Р 50645-94 «Классификация гостиниц»;
 2. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
 3. ГОСТ Р 51870-2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия».

- СанПин:

1. СанПиН МЗиСЗ ПМР 2.1.2.043-07 Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц.

В компетенции используются следующие нормативные правовые документы:

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. №23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов» (ред. от 27.10.2021 г.);
2. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

№ п/п	Виды деятельности/трудо­вые функции
1	Разработка корпоративных стандартов для службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда
2	Управление кадровыми ресурсами
3	Организация и обслуживание номерного фонда и общественных зон отеля
4	Контроль работы бригад горничных при обслуживании номерного фонда
5	Выполнение различных видов уборки номерного фонда
6	Управление материальными ресурсами службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда
7	Оказание дополнительных услуг гостям во время проживания в отеле
8	Организация доступной среды и безопасности в гостинице
9	Организация работы с бельём и мягким инвентарем
10	Ведение документации службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда
11	Соблюдение и контроль соблюдения требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены
12	Оказание персонализированного сервиса в соответствии с индивидуальными потребностями гостей и корпоративными стандартами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.