

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:

- 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;

- 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:

- 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:

- 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:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. №23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов» (ред. от 27.10.2021 г.);

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

- Профессиональный стандарт: №33.021 «Горничная»;

- ГОСТ Р 50645-94 "Классификация гостиниц";

- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

- ГОСТ Р 51870-2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»;

* СанПин:

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

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенцииопределяется 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. |