МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

5 сентября 2017 г. № 657н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Горничная».

Министр М.А. Топилин

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 48308
от "22" сентября 2017

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «5» сентября 2017 г. № 657н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Горничная

1079
Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения» 3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения» 6
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 10

I. Общие сведения

Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	33.021
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию

Группа занятий:

(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)
5151	Бригадиры уборщиков и помощники по хозяйству в отелях (гостиницах), офисах и других учреждениях	9112	Уборщики и прислуга в учреждениях, отелях (гостиницах) и других местах

Отнесение к видам экономической деятельности:

(код ОКВЭД[2])	(наименование вида экономической деятельности)
55.10	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/01.3	3
			Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	A/02.3	3
			Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/03.3	3
B	Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	4	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	B/01.4	4
			Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	B/02.4	4
			Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	B/03.4	4

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	A	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Горничная

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации[3]
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	9112	Уборщики и прислуга в учреждениях, отелях (гостиницах) и других местах
ОКПДТР[4]	11695	Горничная

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда
	Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде
	Комплектация номерного фонда расходными материалами
	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде
	Уборка ванной комнаты в номерном фонде
	Уборка спальни, комнат в номерном фонде
	Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке
	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
	Регистрация забытых и потерянных гостями вещей
	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
	Прием номера при выезде гостя
Необходимые умения	Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
	Производить текущую уборку номерного фонда
	Осуществлять экипировку номерного фонда
	Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
	Вести документацию по текущей уборке номерного фонда
Необходимые знания	Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
	Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
	Правила подбора и использования уборочного инвентаря
	Правила и методы текущей уборки номерного фонда
	Процедуры выезда гостя
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей
	Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде
	Комплектация номерного фонда расходными материалами
	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде
	Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде
	Уборка ванной комнаты в номерном фонде
	Уборка спальни, комнат в номерном фонде
	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
	Регистрация забытых и потерянных гостями вещей
	Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения
	Прием номера при выезде гостя
Необходимые умения	Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
	Производить уборку номерного фонда после выезда гостей
	Осуществлять экипировку номерного фонда
	Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
	Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей
Необходимые знания	Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
	Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
	Правила подбора и использования уборочного инвентаря
	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей
	Процедуры выезда гостя
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда
	Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой
	Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой
	Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда
	Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда
	Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде
	Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
	Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
Необходимые умения	Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов
	Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде
	Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
Необходимые знания	Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде
	Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
	Правила генеральной уборки номерного фонда
	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Код	Уровень квалификации
Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	B	4

Происхождение обобщенной трудовой функции				
Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Старшая горничная Заведующая этажом Администратор поэтажной службы

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет в должности горничной для сотрудников, имеющих профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочим, программы переподготовки рабочих

	Не менее одного года в должности горничной для сотрудников, имеющих среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в три года или программы профессиональной переподготовки по управлению в гостиничной деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5151	Бригадиры уборщиков и помощники по хозяйству в отелях (гостиницах), офисах и других учреждениях
ОКПДТР	11695	Горничная
	22194	Заведующий этажом гостиницы
ОКСО	5.43.02.11	Гостиничный сервис

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	B/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных
	Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования
	Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки
	Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники
	Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов
	Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
Необходимые умения	Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе
	Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины

	Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен
	Готовить отчеты о работе бригады горничных
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
	Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	B/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование деятельности бригады горничных
	Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных
	Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности
	Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий
	Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения
	Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения
	Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг
	Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения
Необходимые умения	Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных
	Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи
	Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям
	Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда
	Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания

	номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Стандарты оказания дополнительных услуг
	Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Основы межличностного и делового общения
	Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Код	B/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда
	Реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки
	Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности
	Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин
	Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период
Необходимые умения	Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных
	Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей
	Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Современные методы контроля организации деятельности подчиненных
	Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения

	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Российский союз промышленников и предпринимателей, город Москва
Управляющий директор Управления развития квалификаций Смирнова Юлия Валерьевна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	Ассоциация рестораторов и отельеров «Федерация Рестораторов и Отельеров», город Москва
2	УК «Альянс Отель Менеджмент», город Москва
3	ООО «Премьер Дил», город Москва

---

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

[3] Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» (зарегистрирован Минюстом России 21 октября 2011 г., регистрационный № 22111), с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 15 мая 2013 г. № 296н (зарегистрирован Минюстом России 3 июля 2013 г., регистрационный № 28970) и от 5 декабря 2014 г. № 801н (зарегистрирован Минюстом России 3 февраля 2015 г., регистрационный № 35848).

[4] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.