



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

5 сентября 2017 г.

Москва

№ 657 н

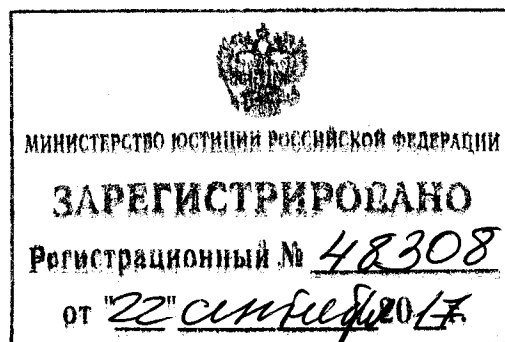
**Об утверждении профессионального стандарта  
«Горничная»**

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



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:

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
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

55.10	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

## 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
А	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
В	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 <sup>3</sup>
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 <sup>4</sup>	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
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 <input checked="" type="checkbox"/>	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 <input checked="" type="checkbox"/>	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	Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	Код	В	Уровень квалификации	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	В/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	В/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

Необходимые знания	номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
	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	В/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 контролируемых 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

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.