

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «5» сентября 2017г. № 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) .....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция .....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция .....	7
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта .....	11

### 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 (код ОКВЭД <sup>2</sup> )	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (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	А/01.3	3
			Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	А/02.3	3
			Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	А/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	В/01.4	4
			Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	В/02.4	4
			Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	В/03.4	4

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	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
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>3</sup>	11695	Горничная

#### 3.1.1. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции	Оригинал	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	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
Необходимые знания	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
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	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	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
Необходимые знания	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
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	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	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
Необходимые знания	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
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	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 <sup>4</sup>	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	V/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	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	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
Необходимые знания	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
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	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	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
Необходимые знания	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
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	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	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
Необходимые знания	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
Другие характеристики	

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

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

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

##### 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> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.