

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МВЕК  
\_\_\_\_\_ В.В. Новикова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
**профессиональная подготовка**  
**по профессии: 11695 «Горничная»**

**Срок освоения программы: 144 часа**  
**Форма обучения: Очная**

Ижевск  
2025

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация программы .....	3
1 Общие положения .....	4
1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе .....	4
1.2 Назначение программы .....	5
1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы.....	5
1.4 Общая характеристика основной программы профессионального обучения .....	6
2 Планируемые результаты обучения .....	7
2.1 Результаты освоения основной программы профессионального обучения .....	7
2.2 Оценка результатов освоения программы.....	8
2.3 Показатели уровня квалификации .....	9
3 Организация образовательного процесса и содержание программы.....	10
3.1 Учебный план программы .....	10
3.2 Учебно-тематический план программы .....	10
3.3 Календарный учебный график .....	11
3.4 Содержание программы .....	12
3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов .....	15
4 Организационно-педагогические условия реализации программы .....	20
4.1 Кадровое обеспечение программы.....	20
4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение .....	20
4.3 Материально-технические условия реализации программы.....	20
Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену .....	22

## Аннотация программы

Цель программы: формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков с целью получения профессии рабочего (должности служащего) «Горничная» и в рамках квалификации вида профессиональной деятельности: «Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения».

Присваиваемый уровень квалификации: 3 уровень квалификации.

Срок освоения (трудоемкость/объем программы): 144 час.

Категория слушателей: лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен.

Краткое содержание программы:

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
1	Теоретическое обучение	Гостиничное хозяйство основные понятия Работа в статусе самозанятого Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма
2	Профессиональный курс	Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
3	Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен

Преподавательский состав/требования к преподавательскому составу:

реализация профессионального обучения по программам профессиональной подготовки обеспечивается педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа сотрудников организаций, деятельность которых связана с направленностью программы профессионального обучения.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и/или профессиональных стандартах (при наличии).

# 1 Общие положения

## 1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе

Профессиональное обучение направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Профессиональное обучение осуществляется по средствам реализации:

- программ профессиональной подготовки;
- программ переподготовки рабочих и служащих;
- программ повышения квалификации рабочих и служащих.

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Под профессиональным обучением по программам переподготовки рабочих и служащих понимается профессиональное обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях получения новой профессии рабочего или новой должности служащего с учетом потребностей производства, вида профессиональной деятельности.

Под профессиональным обучением по программам повышения квалификации рабочих и служащих понимается профессиональное обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня.

Обучающийся с особыми образовательными потребностями – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Адаптированная программа профессиональной подготовки – программа подготовки квалифицированных рабочих, адаптированная для обучения лиц с особыми образовательными потребностями с учетом их особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Специальные условия для получения образования – условия обучения, воспитания и развития обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента(помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций.

Осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с особыми образовательными потребностями.

Квалификация - уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности;

Профессиональный стандарт - характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности - совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда.

Обобщенная трудовая функция - совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившихся в результате разделения труда в конкретном производственном или (бизнес-) процессе.

Трудовая функция - система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции.

Трудовое действие - процесс взаимодействия работника с предметом труда, при котором достигается определенная задача.

Компетенция - динамическая комбинация знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности.

## **1.2 Назначение программы**

Основная программа профессионального обучения по профессии/должности «Горничная» дает возможность приобрести теоретические и практические умения, необходимые для правомерной деятельности на профессиональном уровне, обеспечивающую производственную компетентность работника.

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, разработанной на основе профессионального стандарта «Горничная».

Программа ежегодно пересматривается, при необходимости обновляется в части содержания учебных планов, состава и содержания дисциплин, тем, модулей разделов, программ учебной и производственной практик (при наличии), контрольно-оценочных средств, методических материалов, обеспечивающих качество подготовки обучающихся с особыми образовательными потребностями.

Цель реализации программы: формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков с целью получения профессии рабочего (должности служащего) «Горничная» и в рамках квалификации вида профессиональной деятельности: «Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения».

## **1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы**

Программа разработана в соответствии с следующими документами (с учетом следующих документов):

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013

№513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.08.2013 N 29322);

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрирован 11.09.2020 № 59784);

- Профессиональный стандарт «Горничная», регистрационный № 1079, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 г. № 657н.

#### **1.4 Общая характеристика основной программы профессионального обучения**

Категория обучающихся: лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Присваиваемый уровень квалификации: 3 уровень квалификации.

Срок освоения: трудоемкость обучения 144 академических час., включая все виды аудиторной и самостоятельной учебной работы слушателя, а также практику.

Сроки начала и окончания профессионального обучения определяются в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком и расписанием по настоящей программе.

Форма обучения: Очная.

## 2 Планируемые результаты обучения

### 2.1 Результаты освоения основной программы профессионального обучения

В результате освоения программы слушатель должен освоить выполнение предусмотренных профессиональным стандартом «Горничная» трудовых функций, соответствующих 3 уровню квалификации.

Планируемые результаты обучения по программе профессиональной подготовки в соответствии с профессиональным стандартом

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Знания	Умения	Практический опыт
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>- правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>- правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>- правила и методы текущей уборки номерного фонда</li> <li>- процедуры выезда гостя</li> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>- производить текущую уборку номерного фонда</li> <li>- осуществлять экипировку номерного фонда</li> <li>- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>- вести документацию по текущей уборке номерного фонда</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда</li> <li>- проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>- комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>- смена постельного белья и полотенца в номерном фонде</li> <li>- уборки ванной комнаты в номерном фонде</li> <li>- уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>- сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке</li> <li>- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</li> <li>- регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>- итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> <li>- прием номера после выезда гостя</li> </ul>
	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>- правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>- правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>- правила уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- процедуры выезда гостя</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>- производить уборку номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- осуществлять экипировку</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>- комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>- смена постельного белья и полотенца в номерном фонде</li> <li>- контроль ассортимента минибара в номерном фонде</li> <li>- уборки ванной комнаты в номерном фонде</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>номерного фонда</li> <li>- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>- вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</li> <li>- регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>- итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Генеральная уборка номерного фонда</li> <li>гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>- правила генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, витражей</li> <li>- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде</li> <li>- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- сдача в стирку гардин и тюля с их заменой</li> <li>- сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой</li> <li>- мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда</li> <li>- чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда</li> <li>- чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде</li> <li>- чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> <li>- итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>

## 2.2 Оценка результатов освоения программы

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте «Горничная».

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по должности/профессии «Горничная», соответствующих 3 уровню квалификации, что подтверждается документом о квалификации – свидетельством о профессии рабочего, должности служащего.

### 2.3 Показатели уровня квалификации

Уровень	Показатели уровней квалификации		
	Полномочия и ответственность	Характер умений	Характер знаний
3 уровень	Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач Планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи Индивидуальная ответственность	Решение типовых практических задач Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта Корректировка действий с учетом условий их выполнения	Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач Применение специальных знаний

### 3 Организация образовательного процесса и содержание программы

#### 3.1 Учебный план программы

№	Наименование дисциплины/темы	Трудовое мкость всего, акад. час	Контактная работа, акад. час			Форма контрол я
			Лекци и	Практи ч. заняти я	Промежу точная аттестаци я/ аттестаци я	
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>13</b>	<b>10</b>		<b>3</b>	
1	Гостиничное хозяйство основные понятия	4	3		1	Зачет
2	Работа в статусе самозанятого	1	1			
3	Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда	4	3		1	Зачет
4	Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма	4	3		1	Зачет
	<b>Профессиональный курс</b>	<b>125</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	
5	Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	58	21	35	2	Зачет
6	Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	51	19	30	2	Зачет
7	Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря	16	8	6	2	Зачет
8	<b>Консультация</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
9	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	<b>Экзамен</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>60</b>	<b>71</b>	<b>13</b>	

#### 3.2 Учебно-тематический план программы

№	Наименование дисциплины/темы	Трудовое мкость всего, акад. час	Контактная работа, акад. час			Форма контрол я
			Лекци и	Практи ч. заняти я	Промежу точная аттестаци я/ аттестаци я	
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>13</b>	<b>10</b>		<b>3</b>	
1	Гостиничное хозяйство основные понятия	4	3		1	Зачет
2	Работа в статусе самозанятого	1	1			
3	Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда	4	3		1	Зачет
4	Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма	4	3		1	Зачет
	<b>Профессиональный курс</b>	<b>125</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	
5	<b>Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	<b>58</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	
5.1	Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной	8	2	6		
5.2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной.	7	3	4		
5.3	Должностные обязанности горничной	19	5	14		
5.4	Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства	11	6	5		

5.5	Продукция индивидуального пользования в гостиницах	3	3			
5.6	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	10	2	6	2	Зачет
<b>6</b>	<b>Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	
6.1	Приемка номера	5	5			
6.2	Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	22	8	14		
6.3	Уборка служебных и иных помещений	6	3	3		
6.4	Технология завершения уборочных работ	18	3	13	2	Зачет
<b>7</b>	<b>Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
7.1	Ответственность за хранение белья	2	2			
7.2	Порядок контроля за использованием товаров из мини-бара	2	2			
7.3	Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостей	12	4	6	2	Зачет
<b>8</b>	<b>Консультация</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>9</b>	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	<b>Экзамен</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>60</b>	<b>71</b>	<b>13</b>	

### 3.3 Календарный учебный график

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Порядковый номер недели				
		1	2	3	4	5
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>13</b>				
1	Гостиничное хозяйство основные понятия	4				
2	Работа в статусе самозанятого	1				
3	Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда	4				
4	Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма	4				
	<b>Профессиональный курс</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	
<b>5</b>	<b>Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>1</b>		
5.1	Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной	8				
5.2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной.	7				
5.3	Должностные обязанности горничной	7	12			
5.4	Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства		11			
5.5	Продукция индивидуального пользования в гостиницах		3			
5.6	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы		9	1		
<b>6</b>	<b>Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</b>			<b>34</b>	<b>17</b>	
6.1	Приемка номера			5		
6.2	Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений			22		
6.3	Уборка служебных и иных помещений			6		
6.4	Технология завершения уборочных работ			1	17	

<b>7</b>	<b>Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b>				<b>16</b>	
7.1	Ответственность за хранение белья				2	
7.2	Порядок контроля за использованием товаров из мини-бара				2	
7.3	Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостей				12	
<b>8</b>	<b>Консультация</b>				<b>2</b>	
<b>9</b>	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>					<b>4</b>

### 3.4 Содержание программы

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
<b>Теоретическое обучение</b>		
1	Гостиничное хозяйство основные понятия	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Гостиничное хозяйство основные понятия 2 Международные гостиничные сети 3 Основные модели гостиничного дела <u>Промежуточная аттестация по модулю:</u> Зачет
2	Работа в статусе самозанятого	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Регистрация в качестве самозанятого 2 Работа в качестве самозанятого
3	Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах 2 Охрана труда и техника безопасности в гостиницах <u>Промежуточная аттестация по модулю:</u> Зачет
4	Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Гигиена труда, производственная санитария 2 Профилактика производственного травматизма <u>Промежуточная аттестация по модулю:</u> Зачет
<b>Профессиональный курс</b>		
<b>5</b>	<b>Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	
5.1	Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Система классификации гостиниц и других средств размещения 2 Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий 3 Требования к номерам гостиниц и других средств размещения 4 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ <u>Практические занятия:</u> Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности. Изучение Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Изучение Перечня основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.
5.2	Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной.	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Должностная инструкция горничной 2 Правила личной гигиены и внешний вид 3 Культура межличностного общения 4 Внешний вид и культура поведения 5 Владение иностранным языком 6 Забота о гостях <u>Практические занятия:</u> Внешний вид и культура поведения Правила этикета горничных.

		Обслуживание иностранных гостей
5.3	Должностные обязанности горничной	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Общие положения</li> <li>2 Должностные обязанности горничных всех смен</li> <li>3 Соблюдение технологии и стандартов работы АХС гостиницы</li> <li>4 Режим экономии расходных материалов</li> <li>5 Обязанности, вменяемые горничным: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров;</li> <li>- 2 вечерней смены;</li> <li>- ночной смены</li> </ul> </li> <li>6 Повышение квалификации горничных</li> <li>7 Правила обслуживания гостей в гостинице</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u>  Основные технологические документы АХС гостиницы.  Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.  Принципы выполнения уборки. Описание уборки номерного фонда в таблице  Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком информационного листа для проверки номерного фонда</p>
5.4	Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Процедура принятия смены</li> <li>2 Подготовка и организация работы</li> <li>3 Нормативы проведения уборочных работ</li> <li>4 Подборка и комплектация средств уборки помещений</li> <li>5 Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств</li> <li>6 Современное уборочное оборудование и инвентарь</li> <li>7 Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки</li> <li>8 Подбор и подготовка моющих средств</li> <li>9 Подбор и подготовка инвентаря и оборудования</li> <li>10 Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям</li> <li>11 Приемы подготовки материалов для гостей</li> <li>12 Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы</li> <li>13 Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u>  Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.  Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования</p>
5.5	Продукция индивидуального пользования в гостиницах	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Предметы гостеприимства одноразового пользования</li> <li>2 Мыло: качество и оформление</li> <li>3 Жидкости: шампуни, гели, лосьоны, эликсиры для зубов – качество и их оформление</li> <li>4 Аксессуары: виды, качество и оформление</li> <li>5 Предметы и средства по уходу за обувью</li> <li>6 Пополнение номера продукцией индивидуального пользования</li> </ol>
5.6	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Проверка работы технического оборудования номера</li> <li>2 Заявка на ремонт</li> <li>3 Ремонт или замена технического оборудования</li> <li>4 Инженерно-техническая служба гостиницы</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u></p>

		<p>График выхода на работу инженерно-техническая служба гостиницы.</p> <p>Информационная папка для гостей</p> <p>Процедуры контроля и обеспечение технической исправности оборудования и бытовых приборов.</p> <p>Правила формирования заявки на ремонт</p> <p><u>Промежуточная аттестация по модулю: Зачет</u></p>
<b>6</b>	<b>Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</b>	
6.1	Приемка номера	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Инвентаризация белья</li> <li>2 Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка</li> <li>3 Технология приемки номера, активирование утерянной собственности клиентов</li> <li>4 Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера</li> <li>5 Утилизация мусора</li> <li>6 Технология уборочных работ</li> </ol>
6.2	Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Принципы выполнения уборочных работ</li> <li>2 Категории уборочных работ</li> <li>3 Виды и назначение уборочных работ</li> <li>4 Виды уборки жилых номеров</li> <li>5 Последовательность осуществляемых видов уборки</li> <li>6 Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки</li> <li>7 Генеральная уборка</li> <li>8 Уборка забронированных номеров</li> <li>9 Вечерний сервис</li> <li>10 Подготовка комнаты ко сну гостей</li> <li>11 Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки</li> <li>12 Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента</li> <li>13 Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами</li> <li>14 Уборка санузлов</li> <li>15 Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u></p> <p>Выполнение ежедневной текущей уборки.</p> <p>Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.</p> <p>Экспресс-уборка в номере, занятом VIP -клиентом.</p>
6.3	Уборка служебных и иных помещений	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений</li> <li>2 Порядок уборки общественных помещений</li> <li>3 Распределение работы между горничными</li> <li>4 Технология уборки санитарных комнат</li> <li>5 Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u></p> <p>Уборка помещений общего пользования.</p> <p>Правила хранения различных средств уборки. Техника безопасности</p>
6.3	Технология завершения уборочных работ	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Техника разгрузки, уборки и хранения тележки</li> <li>2 Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения</li> <li>3 Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки</li> <li>4 Порядок содержания и хранения суточного инвентаря</li> <li>5 Процедура уборки служебных помещений</li> <li>6 Отчет о проведении уборочных работ</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u></p>

		<p>Составление схемы технологии завершения уборочных работ. Составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме). Изучение стандартов и технологий различных видов уборки. Изучение видов постельного белья, нормативов смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы и стандартов заправки кроватей. Изучение правил работы с вещами гостей. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в комнате. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в санузле. <u>Промежуточная аттестация по модулю: Зачет</u></p>
<b>7</b>	<b>Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b>	
7.1	Ответственность за хранение белья	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Сдача и прием белья</li> <li>2 Приемы инвентаризации белья</li> <li>3 Приемка белья от проживающих при выезде из номеров</li> </ol>
7.2	Порядок контроля за использованием товаров из мини-бара	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ежедневный контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя</li> <li>2 Процедура контроля за использованием товаров мини-бара при выезде гостя (до окончания процедуры check-out)</li> </ol>
7.3	Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостей	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 При выезде гостя проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком; данная операция должна быть произведена до окончания процедуры check-out</li> <li>2 Процедура при причинении ущерба имуществу отеля</li> <li>3 Составление доказательной базы и ознакомление гостя</li> <li>4 Акт о порче имущества гостиницы</li> </ol> <p><u>Практические занятия:</u> Порядок обеспечения сохранности гостиничного имущества при выезде гостя. Изучение нормативных документов, отражающих ответственность сотрудников за сохранность гостиничного имущества. Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники, комплектующих номера в соответствии со стандартами. Подача заявок о неисправностях и поломках. Составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г) Инвентаризация белья. Контроль использования моющих и чистящих средств. <u>Промежуточная аттестация по модулю: Зачет</u></p>
<b>8</b>	<b>Консультация</b>	
<b>9</b>	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	

### 3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов

Описание организации промежуточной аттестации, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы:

№	Наименование дисциплины/темы	Форма контроля (зачет/экзамен)	Оценочное средство (тест, устные/письменные ответы по перечню вопросов, контрольная работа,	Формы оценивания (зачет/ не зачет; неудовлетворительно / удовлетворительно / хорошо / отлично)	Критерии оценивания / шкалы оценивания

			<i>проектная работа и пр.)</i>		
	<b>Теоретическое обучение</b>	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
1	Гостиничное хозяйство основные понятия	<i>Зачет</i>	Устные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	<b>«зачет»</b> – выполнение работы не менее 55%  <b>«не зачет»</b> – выполнение работы менее 55%
2	Работа в статусе самозанятого	-	-	-	
3	Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда	<i>Зачет</i>	Устные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	
4	Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма	<i>Зачет</i>	Устные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	
	<b>Профессиональный курс</b>	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
5	Технология работы административно- хозяйственной службы гостиницы	<i>Зачет</i>	Письменные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	<b>«зачет»</b> – выполнение работы не менее 55%  <b>«не зачет»</b> – выполнение работы менее 55%
6	Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<i>Зачет</i>	Письменные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	
7	Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря	<i>Зачет</i>	Письменные ответы по перечню вопросов	<i>Зачет/не зачет</i>	
8	<b>Консультация</b>	-	-	-	-
9	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<i>Экзамен</i>	Тест; практическая часть	<i>неудовлетворительно / удовлетворительно / хорошо / отлично</i>	Представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении

					квалификационн ого экзамена»
--	--	--	--	--	---------------------------------

Перечень и содержание оценочных средств по промежуточной аттестации (контрольно-измерительных материалов): устные/письменные ответы на вопросы, указанные в билетах по темам.

- 1 Зачет по дисциплине/теме «Гостиничное хозяйство основные понятия».
 

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
  
- 2 Зачет по дисциплине/теме «Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда».
 

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
  
- 3 Зачет по дисциплине/теме «Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма».
 

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
  
- 4 Зачет по дисциплине/теме «Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы».
 

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.
  
- 5 Зачет по дисциплине/теме «Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования».
 

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

6 Зачет по дисциплине/теме «Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

Описание организации итоговой аттестации – квалификационного экзамена, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы: теоретическая часть – тестирование, практическая часть – моделирование ситуации, указанной в экзаменационном билете.

1 Теоретическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к теоретической части квалификационного экзамена указан в Приложении 1.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

2 Практическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована практическая часть экзамена): моделирование ситуации, указанной в экзаменационном билете.

Содержание испытания: примерный перечень заданий к практической части квалификационного экзамена указан в Приложении 1.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Максимальное время выполнения задания: 3 ак.час.

**Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении  
квалификационного экзамена**

Шкалы	Не освоена	Освоена частично	Освоена в основном	Освоена полностью
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Фрагментарные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля). Отсутствие знаний и понимания содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Общие, но не структурированные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях и достаточно глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные систематические знания, глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)
Уметь	Отсутствие сформированных умений / частично освоенные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)	В основном сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные умения, но осуществляемые не систематически	Сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы	Полностью сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)
Владеть	Отсутствие сформированных навыков / частично сформированные навыки, фрагментарное их применение	В основном сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные навыки, но применяемые не систематически	Сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешное применение навыков, но содержащее отдельные пробелы	Полностью сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). Успешное и систематическое применение навыков

## **4 Организационно-педагогические условия реализации программы**

### **4.1 Кадровое обеспечение программы**

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа сотрудников организаций, деятельность которых связана с направленностью программы профессионального обучения.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и/или профессиональных стандартах (при наличии).

### **4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение**

- техническое описание компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.;
- Профессиональный стандарт «Горничная», регистрационный № 1079, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 г. № 657н.

### **4.3 Материально-технические условия реализации программы**

Сведения об оснащенности образовательного процесса учебными кабинетами, специализированным и лабораторным оборудованием.

Учебные кабинеты:

- иностранного языка;
- правового и документационного обеспечения деятельности;
- инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация;

- наглядные пособия (образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров);
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- состав списка средств обучения:

компьютеры, программное обеспечение общего и профессионального назначения, доступ к сети Интернет, копировальный аппарат, сканер, принтер, факсимильный аппарат, автоответчик, экран настенный, видеофильмы, отражающие содержание программы профессионального обучения;

специализированная мебель, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой горничной;

одеяла, подушки, покрывала, комплекты постельного белья, полотенца для лица, тела и ног, парфюмерно-косметические принадлежности, ершик для унитаза, ведро для мусора, пылесос и прочий необходимый инвентарь.

**РАЗРАБОТАНО:** Центр опережающей профессиональной подготовки Брянской области.

**РАЗРАБОТЧИКИ:** Селифонова Екатерина Алексеевна, методист.

## Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену

<b>1 Гостиничное хозяйство основные понятия</b>	
1.1	Основные аспекты гостиничного бизнеса по «Стандартной классификации средств размещения туристов», разработанной экспертами ВТО.
1.2	Виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения в России в соответствии с ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», введенном в действие с 01 января 1999 г.
1.3	Основные требования «Системы классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденной Приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86
1.4	Что такое средство размещения? Что такое гостиница? Какие бывают номера в гостинице?
1.5	Понятия гостиничного хозяйства, применяемые в международной практике.
1.6	Понятия гостиничного хозяйства, применяемые в Российской Федерации.
<b>3 Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда</b>	
3.1	Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности
3.2	Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице.
3.3	Проведение противопожарной подготовки работников.
3.4	Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице.
<b>4 Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма</b>	
4.1	Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно-гигиенические условия.
4.2	Особенности гигиены труда и производственной санитарии в гостиничном хозяйстве.
4.3	Санитарный минимум. Личные медицинские книжки. Прохождение медосмотра.
4.4	Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма: организационные; технические. Расследование и учет несчастных случаев.
<b>5 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	
5.1	Понятия: средства размещения, гостиница, номер, койко-место. Признаки гостиниц. Средства размещения: коллективные, индивидуальные, специализированные.
5.2	Стандартизация. Документы в области стандартизации. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 (с изменениями от 01 апреля 2021 г.)
5.3	основные правила поведения персонала. Общение с клиентом. Создание дружественной атмосферы. Культура речи.
5.4	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Основы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц.
5.5	Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые в внешнему виду и личной гигиене горничной.
5.6	Обязанности, вменяемые горничным всех смен.
5.7	Повышение квалификации горничных.
5.8	Современный уборочный материал, инвентарь. Техническое состояние уборочных машин и оборудования.
5.9	Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за различными видами поверхностей и покрытий.
5.10	Комплектование тележки горничной. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
5.11	Пополнение номера предметами индивидуального пользования в соответствии с установленными нормами. Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей.
<b>6 Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего назначения</b>	
6.1	Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Последовательность осуществляемых видов уборки номеров.
6.2	Технология оформления вещей утерянных или забытых в номере клиентом.

<p>6.3 Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера.</p> <p>6.4 Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений.</p> <p>6.5 Мероприятия по подготовке номера к заселению гостей.</p> <p>6.6 Проведение определенного вида уборки: генеральной, забронированных номеров, вечерний сервис, после выезда гостей, экспресс-уборки.</p>
<p><b>7 Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b></p>
<p>7.1 Прием заказа от проживающих на бытовые услуги: чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт.</p> <p>7.2 Категории персонала, работающие с бельем. Характеристика помещений для хранения белья. Требования к постельному белью – ткань, размеры. Дефекты, недопустимые для использования белья.</p> <p>7.3 Оформление заказа для химчистки и глажки.</p> <p>7.4 Правила и виды маркировки постельного белья.</p> <p>7.5 Контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя, при выезде гостя.</p> <p>7.6 Проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком при выезде гостя.</p> <p>7.7 Правила поведения горничной при обнаружении порчи имущества и оборудования. Составление доказательной базы и ознакомление гостя. Акт о порче имущества гостиницы.</p>
<p><b>8 Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b></p>
<p><b>8.1 Теоретическая часть</b></p>
<p>8.1.1 По продолжительности работы выделяют:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <b>Круглогодичные гостиницы</b></li> <li>2 Ведомственные гостиницы</li> <li>3 Первоклассные гостиницы</li> <li>4 Мотели</li> </ol> <p>8.1.2 По функциональному назначению выделяют:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Отели эконом класса</li> <li>2 Частные гостиницы</li> <li>3 <b>Гостиницы целевые</b></li> <li>4 Гостиницы кратковременного пребывания</li> </ol> <p>8.1.3 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Классификация ВТО</li> <li>2 <b>Национальная система классификации</b></li> <li>3 Внутригосударственная классификация</li> <li>4 Буквенная классификация</li> </ol> <p>8.1.4 Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и создание предупредительных мер обеспечения защиты от:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <b>Пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий</b></li> <li>2 Воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента</li> <li>3 Землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов</li> </ol> <p>8.1.5 Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <b>Их правильное проектирование, монтаж и обслуживание</b></li> <li>2 Их назначение и автоматизация</li> <li>3 Их ремонт</li> </ol> <p>8.1.6 Причиной пожара может быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Небрежность гостей</li> <li>2 Неисправность электрооборудования</li> <li>3 Несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом</li> </ol>

4 Умышленный поджог

**5 Возможны все варианты**

8.1.7 В каком документе перечислены требования к работе Горничной?

1 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

2 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 01 апреля 2021 г.) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

**3 Профессиональный стандарт №1079 «Горничная» (утв. 05 сентября 2017 г.)**

4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ

8.1.8 Основной целью работы Горничной в гостинице является:

**1 Поддержание чистоты номерных фондов гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию**

2 Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения

3 Оказание услуг размещения и питания

8.1.9 Горничная это:

1 Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов

**2 Работник, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средств размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии**

3 Работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средств размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии

8.1.10К трудовым функциям (обязанностям) горничных относят:

1 Текущую уборку номерного фонда

2 Уборку номерного фонда

3 Генеральную уборку номерного фонда

**4 Все три перечисленные функции**

8.1.11К основным трудовым функциям руководителя службы бригады горничных относят:

1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения

**2 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных**

3 Проведение генеральной уборки номерного фонда

4 Все три перечисленные функции

8.1.12Обязан ли обслуживающий персонал гостиничного предприятия проходить медицинские осмотры

**1 Да, обязан**

2 Нет, не обязан

3 По желанию руководства гостиницы

8.1.13Ежедневными документами, регулирующими работы горничных, являются:

**1 График работы и задания (наряды), которые выдаются горничным**

2 Памятка по технике безопасности (размещена в зоне визуального доступа)

3 Книга регистрации и учета найденных вещей (применяется по необходимости)

8.1.14Супервайзер это:

**1 Старшая горничная**

2 Заведующий бельевым хозяйством

3 Дежурный на этаже

8.1.15Одним из важнейших требований к униформе горничных является

**1 Повышенная износостойкость, влагостойчивость**

- 2 Ее эстетическое оформление
  - 3 Особых требований нет, главное - удобство
- 8.1.16 Классическое правило уборки:
- 1 От большого – к маленькому, от грязного – к чистому
  - 2 По своему усмотрению и собственному плану
  - 3 **От чистого – к грязному, сверху - вниз**
- 8.1.17 Экспресс-уборка включает в себя:
- 1 Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов, генеральную уборку номера
  - 2 **Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов**
  - 3 Вечерняя уборка номеров
- 8.1.18 В первую очередь убирают:
- 1 **Забронированные номера**
  - 2 Номера после выезда гостя
  - 3 Выполняют экспресс-уборку
- 8.1.19 Рекомендованное время уборки однокомнатного занятого номера составляет
- 1 10-15 мин
  - 2 **15-20 мин**
  - 3 20-30 мин
- 8.1.20 Рекомендованное время уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет
- 1 10-15 мин
  - 2 15-20 мин
  - 3 **20-30 мин**
- 8.1.21 Уборку в однокомнатном номере начинают
- 1 С уборки кровати
  - 2 **С уборки обеденного стола**
  - 3 С уборки поверхностей от пыли
- 8.1.22 Какое помещение убирают первым в многокомнатном номере
- 1 Кабинет
  - 2 Гостевая
  - 3 **Спальня**
- 8.1.23 Уборку номера с заменой белья проводят
- 1 **В присутствии гостя**
  - 2 Без присутствия гостя
  - 3 Это не имеет значения
- 8.1.24 На этаже рекомендуется иметь запас белья
- 1 **20% от общего числа мест на этаже**
  - 2 30% от общего числа мест на этаже
  - 3 10% от общего числа мест на этаже
- 8.1.25 Стеклоочистители протирают
- 1 **Сначала влажной, затем сухой тряпкой**
  - 2 Только влажной
  - 3 Только сухой
- 8.1.26 Одежда в номере подвергается генеральной чистке
- 1 1 раз в 7-10 дней
  - 2 1 раз в месяц
  - 3 **2 раза в месяц**
- 8.1.27 Белье в стирку отправляют
- 1 **По накладной**
  - 2 По акту
  - 3 По договору
- 8.1.28 Белье после стирки в городской прачечной
- 1 **Внимательно осматривают на наличие повреждений**
  - 2 Поврежденное белье не стирают

- 3 Принимают по акту
- 8.1.29 Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка
  - 1 Щетка с ворсом
  - 2 Щетка с мягким ворсом
  - 3 **Щелевая без ворса**
- 8.1.30 Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке
  - 1 1 раз в 7-10 дней
  - 2 1 раз в месяц
  - 3 **1 раз в год**
- 8.1.31 Чистку сильно загрязненного ковра производят
  - 1 В жилом номере
  - 2 **В специально отведенных местах**
  - 3 Только в прачечной
- 8.1.32 После работы пылесосом
  - 1 **Протирают пыль с подоконников, плинтусов**
  - 2 Пыль уже не нужно протирать
  - 3 В зависимости от ее наличия
- 8.1.33 Мытье осветительных приборов проводят во время
  - 1 **Генеральной уборки**
  - 2 Экспресс-уборки
  - 3 Ежедневной уборки
- 8.1.34 Мытье оконных внутренних рам проводят
  - 1 2 раза в неделю
  - 2 2 раза в месяц
  - 3 **2 раза в год**
- 8.1.35 Батареи моют
  - 1 **Не реже 1 раза в месяц**
  - 2 Не реже 1 раза в неделю
  - 3 Ежеквартально, не реже 4 раз в год
- 8.1.36 Умывальник
  - 1 **Чистят с пастой**
  - 2 Промывают горячей водой с дезинфицирующим средством
  - 3 Пункты 1 и 2
- 8.1.37 Шторы в ванной подвергаются генеральной чистке не реже
  - 1 Ежедневно
  - 2 1 раз в неделю
  - 3 **1 раз в месяц**
- 8.1.38 Полностью мыть кафельные стены необходимо
  - 1 Ежедневно
  - 2 **1 раз в неделю**
  - 3 1 раз в месяц
- 8.1.39 При распределении работы среди горничных одним из главных критериев является
  - 1 Опыт горничных
  - 2 Возраст горничных
  - 3 **Это не учитывается**
- 8.1.40 Поэтажные планы составляются
  - 1 Горничным они не нужны
  - 2 Один на всех горничных
  - 3 **Персонально для каждой горничной**
- 8.1.41 Табличка на ручке двери см надписью «CLEANING» означает:
  - 1 **В номере идет уборка**
  - 2 Чистый, незанятый номер
  - 3 Номер грязный, предстоит уборка
- 8.1.42 После мытья стаканы:
  - 1 **Переворачивают вверх дном**
  - 2 Переворачивают вверх дном и накрывают салфеткой
  - 3 Просто устанавливают в предназначенном месте

- 8.1.43 При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- 1 **Моеет горничная**
  - 2 Сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
  - 3 Пепельницу моет сам гость
- 8.1.44 Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы
- 1 **Оплачивается гостем на основании акта**
  - 2 Оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
  - 3 Не оплачивается гостем
- 8.1.45 О количестве использованного белья горничные отчитываются
- 1 Раз в неделю
  - 2 В конце месяца, составляя отчет
  - 3 **Ежедневно**
- 8.1.46 Вечернее обслуживание номеров производится в период
- 1 **18-21 ч**
  - 2 20-21 ч
  - 3 21-23 ч
- 8.1.47 Если супервайзер обнаружил нехватку в номере полиграфической продукции, он
- 1 **Может доложить ее сам**
  - 2 Лишает горничную премии
  - 3 Это должна сделать только горничная
- 8.1.48 Отнесением гостей к статусу VIP занимаются
- 1 Администраторы на основании данных в компьютере
  - 2 **Руководство отеля**
  - 3 Это известные люди и эта процедура происходит автоматически

## 8.2 Практическая часть

- 8.2.1 Правила этикета горничной в общении с гостями гостиницы. Стандарты внешнего вида горничной
- 8.2.2 Подготовить к работе тележку горничной. Используя подготовленные для практической работы средства осуществить подборку средств для проведения повседневной уборки: жилого номера, общественной зоны, ванной комнаты
- 8.2.3 Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборки забронированных номеров
- 8.2.4 Последовательность выполнения уборки освободившегося номера. Генеральной уборки
- 8.2.5 Проанализировать технологию уборки номеров, занятых VIP-клиентами. Технология экспресс-уборки номеров, занятых VIP-клиентами
- 8.2.6 Подготовка номеров к заселению. Оформление заявок на ремонт и ликвидацию неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы
- 8.2.7 Смена постельного белья и полотенец в номерах после каждого выезда проживающих, сроки их смены при длительном проживании гостей. Уборка постелей
- 8.2.8 Приемка белья от проживающих при их выезде из номеров
- 8.2.9 Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения
- 8.2.10 Последовательность завершения уборки с правильной организацией процесса разгрузки, уборки и хранения тележки горничной. Раскладки чистого белья на полки для хранения, хранением инвентаря, приборов и оборудования, применяющегося для уборки, организацией процесса передачи смены
- 8.2.11 Составление перечня дел, выполненных за день. Передача незавершенных дел сменной горничной, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смен
- 8.2.12 При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщение старшей горничной или дежурному по этажу