

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хултков

Должность: директор

Дата подписания: 17.12.2025.17:26:41

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДЕНА

Ученым советом СЗИУ РАНХиГС

Протокол № 11 от «24» июня 2025 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

по профессии: 11695 «Горничная»

Санкт-Петербург, 2025

Разработчик:

Факультет дополнительного профессионального образования СЗИУ РАНХиГС

Руководитель структурного подразделения
Кандидат политических наук, декан ФДПО
(ученая степень и (или) ученое звание, должность, структурное подразделение)



Н.В. Горбатова
(И.О. Фамилия)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании совета ФДПО
«18» июня 2025г., протокол №2.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общая характеристика программы	4
1.1.	Цель и задачи реализации	4
1.2.	Нормативная правовая база	4
1.3.	Планируемые результаты обучения.....	4
1.4.	Категория слушателей	8
1.5.	Формы обучения и сроки освоения.....	8
1.6.	Период обучения и режим занятий	9
1.7.	Документ о квалификации	9
2.	Содержание программы	9
2.1.	Календарный учебный график.....	9
2.2.	Учебный план.....	10
2.3.	Содержание программы по разделам и темам	11
3.	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	13
3.1	Кадровое обеспечение	13
3.2	Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	16
3.3	Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	16
4.	Оценка качества освоения программы	16

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации

Основная программа профессионального обучения по профессии: 11695 «Горничная» (далее – Программа) направлена на совершенствование имеющихся и получение новых компетенций в сфере уборки номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения, с учетом потребностей производства и для работы с конкретным оборудованием и технологиями.

Цель: формирование компетенций по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Задачи:

1) овладеть необходимыми профессиональными знаниями, в т.ч.:

- 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.

2) освоить профессиональные навыки, в т.ч.:

- 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.

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана на факультете дополнительного профессионального образования на основании ряда законов и нормативных правовых актов, в т.ч.:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2024);
2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 N 473 (ред. от 07.08.2024) «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»»;
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
4. Постановление Правительства РФ от 21.02.2024 № 201 «Об утверждении Положения о реализации мероприятий по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан»;
5. Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48308);
6. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 (ред. от 05.11.2024) "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.08.2023 N 74776);
7. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
8. Проект перечня востребованных на рынке труда профессий, должностей, специальностей для организации в 2025 году профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан в рамках федерального проекта «Активные меры содействия занятости» национального проекта «Кадры».

1.3. Планируемые результаты обучения

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

Таблица 1. Описание трудовых функций

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции ¹		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации

¹ Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48308)

A	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/01.3	3
			Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	A/02.3	3
			Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/03.3	3

Планируемые результаты обучения включены в таблицу (Таблица 2).

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессиональные компетенции (ПК) (формируются и (или), трудовые функции)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД-1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПКС - Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	1 - 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	- 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	- 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 - уборки ванной комнаты в номерном фонде - уборка спальни, комнат в номерном фонде - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке - выявление дефектов и

		<p>фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 		<p>поломок мебели в номерном фонде</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 после выезда гостя
	ПКС – 2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - уборки 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
	ПКС – 3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	- правила обработки различных поверхностей номерного фонда - правила генеральной уборки номерного фонда - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда - требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, витражей - применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде - удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	- 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

1.4. Категория слушателей

Лица, поступающие на обучение по Программе, должны иметь уровень образования не ниже среднего общего образования.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная.

Срок освоения (в час.) - 72 акад.ч, в т.ч.:

контактная работа – 56 акад.ч.;

самостоятельная работа – 12 акад.ч.;

квалификационный экзамен – 4 акад. час.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения – 10 дней.

Режим занятий – не более 8 акад. часов в день

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы – документ о квалификации, свидетельство о профессии рабочего должности служащего с присвоением квалификации 11695 «Горничная».

2. Содержание программы

2.1 Календарный учебный график

Таблица 3. Календарный учебный график

Период обучения 10 дней				
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
УЗ /СР	УЗ /СР	УЗ	УЗ	СР
6 день	7 день	8 день	9 день	10 день
УЗ	УЗ	УЗ	СР	КЭ

УЗ - учебные занятия;

СР – самостоятельная работа;

КЭ – квалификационный экзамен.

2.2 Учебный план

Таблица 4. Учебный план программы

	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.	Код компетенции		
			Всего	В том числе			Самостоятельная работа, час				
				Лекции в	Лабораторные занятия (практикумы)/в	Практические (семинарские) занятия/					
1.	Гостиничный сервис: основные понятия и структура	12	8	4		4	4		ПКС 1 ПКС 2 ПКС 3		
2.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	8	4	4			4		ПКС 1 ПКС 2 ПКС 3		
3.	Этика делового общения	16	16	4		12			ПКС 1 ПКС 2 ПКС 3		
4.	Уборка номерного фонда: текущая уборка, уборка после выезда гостей, генеральная уборка. Требования: инвентарь, оборудование, моющие средства	32	24	4		20	8		ПКС 1 ПКС 2 ПКС 3		
Итого		68	52	16		36	16				
Итоговая аттестация		4						КЭ 4			
Всего		72	52	16		36	16		4		

2.3 Содержание программы по темам

Таблица 5. Содержание программы

Номер Модуля/темы и наименование	Содержание
Тема 1. Гостиничный сервис: основные понятия и структура	Основные понятия, связанные с гостиничным хозяйством. Международные гостиничные сети. Основные модели гостиничного дела. Понятие и задачи службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице. Основные функции, структура, стандарты обслуживания службы.
Тема 2. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	Нормативно-правовая база охраны труда. Служба охраны труда на предприятии. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Обеспечение прав работников на охрану труда. Дополнительные гарантии охраны труда отдельных категорий работников. Инструктажи по охране и технике безопасности (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой). Санитарные нормы условий труда. Мероприятия по поддержанию установленных норм. Вредные производственные факторы. Производственный травматизм и профессиональные заболевания. Электробезопасность. Пожарная безопасность.
Тема 3. Этика делового общения	Понятие профессионального общения. Понятие принципов профессионального общения. Общие этические принципы и характер профессионального общения в системе гостиничного сервиса. Особенности проявления общих этических принципов в работе горничной. Деловой этикет и его проявление в гостиничном деле. Правила этикета и особенности их проявления. Культура делового общения. Вербальный этикет.
Тема 4. Уборка номерного фонда: текущая уборка, уборка после выезда гостей, генеральная уборка. Требования: инвентарь, оборудование, моющие средства	Текущая уборка номерного фонда и уборка номерного фонда после выезда гостей. 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. Прием номера при выезде гостя. Уборка в комнатах номера: смена постельного белья, застилание постели, мытье пепельниц и грязной посуды, уход за цветами (при их наличии), протирка мебели, бытовой техники и предметов интерьера, мойка и полировка зеркал, удаление пыли с ковровых покрытий и мягкой мебели с применением пылесоса, влажная уборка плинтусов. 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. 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.
--	---

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1 Кадровое обеспечение

Таблица 6. Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. Преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоения квалификация по диплому	Дополнительн /ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/ помощник	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой темы	
						Всего	В том числе по преподаваем ой дисциплине (модулю)		
Воробьева Елена	ВО «Маркетолог» по специальности «Маркетинг»	Бакалавр коммерции; «Юрист» по специальности «Юриспруденция»	Директор по приему и обслуживанию гостиницы «Киевская»			18		Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице Уборка номерного фонда: текущая уборка, уборка после выезда гостей, генеральная уборка. Требования: инвентарь, оборудование, моющие средства	
Бурдов Сергей Николаевич	Санкт- Петербургский филиал Российской таможенной академии имени В.Б. Бобкова Специальность - юриспруденция, присвоенная квалификация	<i>Повышение квалификации:</i> «Функции подразделений кадровых служб государственных и муниципальных органов по профилактике коррупционных и иных правонарушений», 2015 г. <i>Повышение квалификации:</i> Современные технологии проектирования, разработки и внедрения электронных	ООО "ЛЕКСПРОФКОНСА ЛТИНГ", генеральный директор. Аккредитованный независимый эксперт по проведению правовой и антикоррупционной экспертизы НПА при Министерстве юстиции Российской Федерации	-		13	13	13	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле

	по диплому - юрист	образовательных ресурсов, 2017 г. «Аккредитация в качестве независимого эксперта по проведению правовой и антикоррупционной экспертизы при Министерстве юстиции Российской Федерации», 2016 г.						
Молчанова Светлана Юрьевна	Высшее. Аспирантура, Санкт-Петербургский Медицинский Университет им. ак. И.П. Павлова: Лечебное дело . Врач- лечебник	Сертификация. Социальная гигиена и организация здравоохранения , Педиатрическая медицинская академия Санкт-Петербург, 14.04.1998	Филиал Северо-Западный институт управления, Факультет социальных технологий, Доцент кафедры социальных технологий	Кандидат медицинских наук, Санкт-Петербургская Медицинская педиатрическая академия ,2003, 14.02.03 Общественное здоровье и здравоохранение	29	29	12	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле
Платонова Наталья Сергеевна	Высшее. Специалитет, СЗАГС при Президенте РФ: менеджер ГиМУ. Управление персоналом Высшее. Аспирантура, СЗИУ:	Профессиональная переподготовка. Психологическое консультирование, ВЕИП, 05.07.2021 Повышение квалификации. Технологии персонифицированного обучения, ИТМО, 27.08.2021	Филиал Северо-Западный институт управления, Факультет ГМУ, кафедра ГМУ	Старший преподаватель	25	21	21	Этика делового общения

	преподаватель исследователь. Психология развития							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Информационно-техническое сопровождение (ЭО) – Курова С.Б., ведущий специалист ФДПО СЗИУ

3.2 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Программа обеспечена оборудованными аудиториями для проведения лекционных и практических занятий, промежуточной аттестации.

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационного оборудования и лицензионных программных продуктов Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point и др), обеспечивающих освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Каждый слушатель имеет возможности подключения к сети Интернет, свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий. Аудитории оснащены компьютерами и мультимедийной техникой.

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В образовательной деятельности предусмотрены следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, включающие в т.ч. разбор проектов слушателей, консультации, обеспечивающие высокое качество учебного процесса.

Основная литература

Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – М: ИНФРА-М, 2024 – 386 с;

Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М: ИНФРА-М, 2025 – 136 с.

Дополнительная литература

Чувакин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чувакин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чувакина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801>

Интернет-ресурсы

Администратор гостиницы: должностные обязанности, функции и инструкции. URL: <http://openhospitality.org/blog/personal/administrator-gostinitsy-dolzhnostnye-obyazannosti-funktsii-i-instruktsii/>

4. Оценка качества освоения программы

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена и осуществляется после освоения программы в полном объеме. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных

знаний, умений и навыков Программе и присвоения на этой основе лицам, прошедшим обучение, должности горничная, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте, и практическую квалификационную работу.

Теоретическая часть квалификационного экзамена проводится в форме тестирования. Слушателю методом случайной выборки из банка тестовых заданий будет дано 20 тестовых заданий и 3(4) варианта ответов с выбором 1 правильного.

Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации:

1. По продолжительности работы выделяют:

- 1 Круглогодичные гостиницы**
- 2 Ведомственные гостиницы
- 3 Первоклассные гостиницы
- 4 Мотели

2. По функциональному назначению выделяют:

- 1 Отели эконом класса
- 2 Частные гостиницы
- 3 Гостиницы целевые**
- 4 Гостиницы кратковременного пребывания

3. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1 Классификация ВТО
- 2 Национальная система классификации**
- 3 Внутригосударственная классификация
- 4 Буквенная классификация

4. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и создание предупредительных мер обеспечения защиты от:

- 1 Пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий**
- 2 Воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
- 3 Землетрясений, наводнений и других природных катализмов

5. Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также...

- 1 Их правильное проектирование, монтаж и обслуживание**
- 2 Их назначение и автоматизация

3 Их ремонт

6. Причиной пожара может быть:

- 1 Небрежность гостей
 - 2 Неисправность электрооборудования
 - 3 Несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом
 - 4 Умышленный поджог
- 5 Возможны все варианты**

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 Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»**
- 4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ

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

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

10. К трудовым функциям (обязанностям) горничных относят:

- 1 Текущую уборку номерного фонда
- 2 Уборку номерного фонда
- 3 Генеральную уборку номерного фонда

4 Все три перечисленные функции

11. К 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
12. Обязан ли обслуживающий персонал гостиничного предприятия проходить медицинские осмотры
 - 1 Да, обязан**
 - 2 Нет, не обязан
 - 3 По желанию руководства гостиницы
13. Ежедневными 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)
14. Супервайзер это:
 - 1 Старшая горничная**
 - 2 Заведующий бельевым хозяйством
 - 3 Дежурный на этаже
15. Одним из важнейших требований к униформе горничных является
 - 1 Повышенная износостойкость, влагоустойчивость**
 - 2 Ее эстетическое оформление
 - 3 Особых требований нет, главное - удобство
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**
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
18. В первую очередь убирают:
 - 1 Забронированные номера**
 - 2 Номера после выезда гостя
 - 3 Выполняют экспресс-уборку

19. Рекомендованное время уборки однокомнатного занятого номера составляет
- 1 10-15 мин
 - 2 15-20 мин**
 - 3 20-30 мин
20. Рекомендованное время уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет
- 1 10-15 мин
 - 2 15-20 мин
 - 3 20-30 мин**
21. Уборку в однокомнатном номере начинают
- 1 С уборки кровати
 - 2 С уборки обеденного стола**
 - 3 С уборки поверхностей от пыли
22. Какое помещение убирают первым в многокомнатном номере
- 1 Кабинет
 - 2 Гостевая
 - 3 Спальня**
23. Уборку номера с заменой белья проводят
- 1 В присутствии гостя**
 - 2 Без присутствия гостя
 - 3 Это не имеет значения
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
25. Стеклянные поверхности протирают
- 1 Сначала влажной, затем сухой тряпкой**
 - 2 Только влажной
 - 3 Только сухой
26. Одеяла в номере подвергаются генеральной чистке
- 1 1 раз в 7-10 дней
 - 2 1 раз в месяц
 - 3 2 раза в месяц**
27. Белье в стирку отправляют
- 1 По накладной**
 - 2 По акту
 - 3 По договору
28. Белье после стирки в городской прачечной

- 1 Внимательно осматривают на наличие повреждений**
- 2 Поврежденное белье не стирают
- 3 Принимают по акту
29. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка
- 1 Щетка с ворсом
- 2 Щетка с мягким ворсом
- 3 Щелевая без ворса**
30. Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке
- 1 1 раз в 7-10 дней
- 2 1 раз в месяц
- 3 1 раз в год**
31. Чистку сильно загрязненного ковра производят
- 1 В жилом номере
- 2 В специально отведенных местах**
- 3 Только в прачечной
32. После работы пылесосом
- 1 Протирают пыль с подоконников, плинтусов**
- 2 Пыль уже не нужно протирать
- 3 В зависимости от ее наличия
33. Мытье осветительных приборов проводят во время
- 1 Генеральной уборки**
- 2 Экспресс-уборки
- 3 Ежедневной уборки
34. Мытье оконных внутренних рам проводят
- 1 2 раза в неделю
- 2 2 раза в месяц
- 3 2 раза в год**
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
36. Умывальник
- 1 Чистят с пастой**
- 2 Промывают горячей водой с дезинфицирующим средством
- 3 Пункты 1 и 2
37. Шторы в ванной подвергаются генеральной чистке не реже
- 1 Ежедневно

- 2 1 раз в неделю
- 3 1 раз в месяц**
38. Полностью мыть кафельные стены необходимо
- 1 Ежедневно
 - 2 1 раз в неделю**
 - 3 1 раз в месяц
39. При распределении работы среди горничных одним из главных критериев является
- 1 Опыт горничных
 - 2 Возраст горничных
 - 3 Это не учитывается**
40. Поэтажные планы составляются
- 1 Горничным они не нужны
 - 2 Один на всех горничных
 - 3 Персонально для каждой горничной**
41. Табличка на ручке двери с надписью «CLEANING» означает:
- 1 В номере идет уборка**
 - 2 Чистый, незанятый номер
 - 3 Номер грязный, предстоит уборка
42. После мытья стаканы:
- 1 Переворачивают вверх дном**
 - 2 Переворачивают вверх дном и накрывают салфеткой
 - 3 Просто устанавливают в предназначенном месте
43. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- 1 Моет горничная**
 - 2 Сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
 - 3 Пепельницу моет сам гость
44. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы
- 1 Оплачивается гостем на основании акта**
 - 2 Оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
 - 3 Не оплачивается гостем
45. О количестве использованного белья горничные отчитываются
- 1 Раз в неделю
 - 2 В конце месяца, составляя отчет
 - 3 Ежедневно**
46. Вечернее обслуживание номеров производится в период
- 1 18-21 ч**
 - 2 20-21 ч

3 21-23 ч

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

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

При проведении тестирования) результаты определяются в процентах правильно выполненных задач, которые переводятся в оценки по прилагаемой в таблице 8 шкале.

Таблица 8. Шкала перевода процентов в баллы

Оценка	Критерий (%)
2 – неудовлетворительно	от 0% до 65%
3 – удовлетворительно	от 65% (включительно) до 75%
4 – хорошо	от 75% (включительно) до 85%
5 – отлично	от 85% (включительно) до 100%

Практическая часть квалификационного экзамена включает следующие задания:

1. Организация рабочего места.
2. Комплектование тележки.
3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.

Таблица 7. Критерии оценки качества выполнения практического задания

№		«5» баллов	«4» балла	«3» балла	«2» балла
1	Организация рабочего места	Рабочее место организовано	Допущены незначительные ошибки при организации рабочего места	Допущены грубые ошибки при организации рабочего места	Рабочее место не организовано
2	Комплектование тележки	Тележка скомплектована полностью, в соответствии с указанным в задании видом уборки	Тележка скомплектована, но имеются 1-2 лишних либо недостающих предметов	Тележка скомплектована, но имеется более 2 лишних либо недостающих предметов	Тележка не скомплектована

3	Выполнение уборки	Уборка выполнена качественно, с соблюдением технологического процесса, норм времени и техники безопасности	Уборка выполнена качественно, с незначительным нарушением технологического процесса, но с соблюдением техники безопасности и норм времени Уборка выполнена качественно, с соблюдением технологического процесса, и соблюдением правил техники безопасности, но с нарушением норм времени (15 мин)	Уборка выполнена качественно, с соблюдением технологического процесса, норм времени но с нарушением техники безопасности Уборка выполнена качественно, но не с соблюдением технологического процесса, норм времени но с соблюдением техники безопасности	Уборка не выполнена Уборка выполнена, но грубыми нарушениями техники безопасности

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции (таблица 9).

Таблица 9. Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ВД1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<p>Знает:</p> <p>Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</p> <p>Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</p> <p>Правила подбора и использования уборочного инвентаря</p> <p>Правила уборки номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Процедуры выезда гостя</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Умеет:</p> <p>Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</p> <p>Производить уборку номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Осуществлять экипировку номерного фонда</p> <p>Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</p> <p>Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Владеет навыками уборки номерного фонда гостиницы</p>