

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
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)



(подпись)

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 <sup>1</sup>		
код	наименование	уровень квали- фикации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации

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

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

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 - 1 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</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 полотенец 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</li> </ul>

		фонда - требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		поломок мебели в номерном фонде - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде - регистрация забытых и потерянных гостями вещей - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения - прием номера после выезда гостя
	ПКС – 2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	- 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	- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера - производить уборку номерного фонда после выезда гостей - осуществлять экипировку номерного фонда - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда - вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	- 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 минибара 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

[illegible]

## 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

	<p>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.</p>
--	--

### 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/	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**

Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — 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 катаклизмов

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 Гостиная
  - 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. Стекланные 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 см 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 предмета	Тележка скомплектована, но имеется более 2 лишних либо недостающих предмета	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>