

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 11.03.2026 14:22:11
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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)

Этика делового общения

ПО ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Горничная гостиничного комплекса

Санкт-Петербург, 2026

Автор(ы)-составитель(и):

факультет дополнительного профессионального образования

Содержание

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ).....	4
2.1. Структура профессионального модуля (дисциплины)	7
2.2. Содержание профессионального модуля (дисциплины)	8
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО МОДУЛЮ (ДИСЦИПЛИНЕ)	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ (ДИСЦИПЛИНЕ).....	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)	17

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)

Дисциплина «Этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессиональные компетенции (ПКС) ¹	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"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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

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

<p>ПКС – 2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<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 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 	<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 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
<p>ПКС – 3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	--	--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)

2.1. Структура профессионального модуля (дисциплины)

Таблица 2

Структура профессионального модуля (дисциплины)

№п/п	Наименование (разделов/тем) модуля (дисциплины)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.				Контактная работа (с применением ДОТ)	Самостоятельная работа (с применением ЭО)	Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции	Практические (семинарские) занятия					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Деловой этикет и его проявление в гостиничном деле.	8	8		4	4					
2.	Культура делового общения.	8	8			8					3 (Т)
	Всего часов по модулю (дисциплине):	16	16		4	12					

2.2. Содержание профессионального модуля (дисциплины)

Таблица 3

Содержание профессионального модуля (дисциплины)

Номер профессионального модуля (ПМ), дисциплины	Содержание тем профессионального модуля (дисциплины)	Количество акад. час
1.	Основные принципы делового этикета в гостиничном бизнесе. Проявление делового этикета на разных этапах взаимодействия с гостем.	8
2.	Основные цели культуры делового общения. Формы делового общения. Стили делового общения.	8

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО МОДУЛЮ (ДИСЦИПЛИНЕ)

Самостоятельная работа слушателей включает в себя следующие составляющие компоненты:

- дополнительную проработку материала, изученного на лекциях и семинарских занятиях;
- самостоятельное изучение части теоретического материала, доступного слушателю в системе дистанционного обучения MS Moodle, а также в облачных хранилищах;
- выполнение практических заданий.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ (ДИСЦИПЛИНЕ)

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 установления на этой основе лицам, прошедшим обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующей должности служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических

знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте, и практическую квалификационную работу.

Инструкция к теоретической части экзамена:

Тест состоит из 20 вопросов. Для успешного завершения Вам необходимо дать не менее 65% правильных ответов. Количество попыток и время прохождения теста ограничено.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

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 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. Стеклоочистители 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 4 шкале.

Таблица 4. 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:

- Организация рабочего места.
- Комплектование тележки.
- Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.

Таблица 5. 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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ДИСЦИПЛИНЫ)

Таблица 6

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ВД1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<p>Знает:</p> <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 <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Владеет навыками уборки номерного фонда гостиницы