

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Сыктывкарский государственный университет имени Питирима Сорокина»
(ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»)



ТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета

от 28.05.2025 № 6/17 (634)

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
«Горничная»

Профессии «Горничная», 2 разряд
Профессиональный стандарт: 33.021
Форма обучения – очно-заочная
Трудоёмкость – 72 часа

Сыктывкар 2025 г.

Общие сведения о программе

Перечень документов, на основе которых разработана основная программа профессионального обучения:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Профессиональный стандарт «Горничная» (33.021) (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 657н).
- Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минтруда России от 29.09.2014 № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)»;
- Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 367 «О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94» (вместе с «ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов») (дата введения 01.01.1996);
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
- Постановлением Минтруда РФ от 10.11.1992 N 31 (ред. от 24.11.2008) "Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих";
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утв. решением Ученого совета ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина» от 31 марта 2021 г. № 6.17/8 (550) с изм. от 28 апреля 2021 г. № 5.9/10 (552), с изм. От 29 июня 2022 г. № 5/16 (575).

1. Цель реализации программы

Требование к уровню образования. К освоению программы допускаются лица, имеющие основное общее образование без предъявления требований к стажу работы.

Форма обучения: очно-заочная

Трудоемкость освоения - 72 академических часа, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

Период освоения:

Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы. Лицам, успешно освоившим программу *профессиональной подготовки* и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Цель реализации программы. Формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности по профессии рабочего горничная 2 разряда

Область профессиональной деятельности. Выполнение работ при обслуживании населения, деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

Вид профессиональной деятельности. Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения

Обобщенная трудовая функция, подлежащая освоению.

1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 3.

2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения. Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 4.

Код профессии/должности служащего: 11695

Образовательные результаты: планируемые результаты обучения соотносятся с трудовыми функциями, закрепленными в профессиональном стандарте 33.021 «Горничная»

**Связь программы профессионального обучения
с профессиональным стандартом**

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта, ОТФ и (или) ТФ	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ
Горничная	Профессиональный стандарт 33.021 «Горничная» ОТФ А «Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»: А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	3
	ОТФ В Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения В/01.4 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения В/02.4 Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения В/03.4 Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	4

Планируемые результаты обучения по программе

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ОК-1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Основы законодательства в сфере гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> - Применять полученные знания в своей профессиональной деятельности при решении конкретных задач; - аргументировано определять пути и перспективы развития в профессиональной сфере 	Навыками определения перспектив развития в профессиональной сфере
ОК-2. Организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; - методы и способы выполнения профессиональных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - Решать прикладные задачи в области профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения; - находить способы и методы выполнения профессиональных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - Навыками самоорганизации, подбором ресурсов, необходимых для решения поставленных задач; - навыками оценки качества, выполненных профессиональных задач
ОК-3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - Правила и критерии принятия решений; - сущность понятий стандартные и нестандартные ситуации в профессиональной деятельности; - особенности нестандартных ситуаций и их классификацию. 	<ul style="list-style-type: none"> - Находить способы и методы выполнения задачи; - регулировать и разрешать конфликтные ситуации; - прогнозировать развитие стандартных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> - Простейшими методиками саморегуляции; - навыками оценивания причин возникновения нестандартных ситуаций
ОК-4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - Достоверные и актуальные источники поиска информации, включая электронные источники; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Применять полученную информацию при решении конкретных задач; - структурировать полученную информацию; - выделять профессионально-значимую профессиональную информацию 	<ul style="list-style-type: none"> - Навыками работы на персональном компьютере; - навыками работы в профессиональных программах; - основными методами и приемами обеспечения информационной безопасности

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ОК-5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	основные принципы работы современных информационных технологий и возможности их использования для решения задач профессиональной деятельности	- Применять информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Навыками применения информационно-коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
ОК-6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- Нормы и правила работы в коллективе, этикет при общении; - способы и методы решения конфликтных ситуаций	- Адаптироваться в коллективе; - Выбирать оптимальный способ и метод решения конфликтной ситуации	Методами делового общения и решения конфликтных ситуаций
ОК-7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- Цели, факторы и план карьерного роста; - системы повышения квалификации в будущей профессии; - условиях формирования личности, о свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды	- Определять перспективы профессионального и личностного развития, анализировать собственные сильные и слабые стороны; - анализировать существующие препятствия для карьерного роста, планировать и осуществлять повышение квалификации в различных формах.	- Основами планирования карьерного роста; - навыком составления программы саморазвития, самообразования с обозначением этапов достижения поставленных целей; - методами самообразования
ОК-8. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- Актуальный профессиональный и социальный контекст; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы;	Актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; навыками адаптации к меняющимся условиям

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-1. Способность и готовность применять на практике международные и национальные программные документы, нормативные правовые акты в области гостеприимства	Международные стандарты и отраслевые нормативно-правовые акты сферы гостеприимства	- Определить источники поиска международных стандартов и отраслевых нормативно-правовых актов сферы гостеприимства	Навыками применения международных стандартов и отраслевых нормативно-правовых актов для решения профессиональных задач
ОПК-2. Способность и готовность к компетентному использованию на практике приобретенных умений и навыков в организации направлений своей работы	Направления работы профессиональной деятельности	- Выбрать оптимальное направление профессиональной деятельности; - определять круг работ по выбранному направлению	Навыками организации профессиональной деятельности
ПК-1. Выполнять подготовку к работе и уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<ul style="list-style-type: none"> - Требования к личной гигиене; - требования технологических инструкций, инструкций по рабочему месту или технологических карт, паспортов оборудования; - стандарты внешнего вида сотрудника; - порядок информирования руководства и/или соответствующих служб о возникших неисправностях; - правила комплектации тележки; - правила подбора и использования уборочного инвентаря; - особенности уборки различных поверхностей; - типы загрязнений поверхностей, 	<ul style="list-style-type: none"> - Сохранять самообладание и уверенность при осуществлении профессиональной деятельности; - проявлять самодисциплину и управлять своей работой или процессом производства согласно графику и установленным срокам; - подбирать необходимое оборудование, инвентарь, химические моющие и чистящие средства, расходные материалы; - использовать различные средства и оборудование для уборки; - комплектовать тележку горничной по стандарту; - определять дефекты и поломки мебели в номерном фонде; - оценивать состояние техники и 	Навыком соблюдения технологии проведения уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего использования

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
	<ul style="list-style-type: none"> их признаки; - нормы расхода материалов и чистящих средств на уборку номера; - правила обращения с химическими средствами уборки; - алгоритм комплектации номера средствами личной гигиены 	расходных материалов на предмет пригодности к использованию	
ПК-2. Соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии, и профилактики травматизма	<ul style="list-style-type: none"> - Нормы охраны труда горничной; - требования федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека российской федерации, охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - средства индивидуальной защиты (сиз) и их применение при проведении уборки; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила оказания первой помощи 	<ul style="list-style-type: none"> - Применять средства индивидуальной защиты; - поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; - оказывать первую помощь; - организовать рабочее место с учетом норм охраны труда 	<ul style="list-style-type: none"> - Навыками определения верного порядка действий в случае непредвиденных ситуаций; - навыками оказания первой помощи
ПК-3. Содействовать процессу приема, размещения и обслуживания гостей	Правила этикета при общении с гостями; принципы гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять коммуникацию с гостями и сотрудниками гостиницы согласно правилам этикета; - применять принципы гостеприимства при обслуживании гостей 	Навыками общения с гостями; навыками оказания дополнительных услуг для гостей в номерах

2. Содержание программы

2.1. Учебный план программы профессионального обучения

№ п/п	Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, академ. час.					Ср ³	Формы аттестации
		Итого	Виды занятий контактной работы, в т.ч.			В том числе с использованием ДОТ		
			Всего контактной работы	Л ¹	ПЗ ²			
1	Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей	28	24	7	17	-	4	зачёт
2	Участие в организации комфортного и безопасного проживания	17	12	3	9		5	зачёт
3	Организация рабочего места и уборка номера после выезда	9	8	3	5	-	1	зачёт
4	Оформление номера по особому случаю	6	4	1	3	-	2	-
5	Практика	10	10	-	10	-	-	зачёт
	Итоговая аттестация	2	1	-	1	-	1	квалификационный экзамен
	Итого	72	59	14	45	-	13	

¹ Л - лекции

² ПЗ - практические занятия

³ Ср – самостоятельная работа

2.2. Учебно-тематический план программы профессионального обучения

№ п/п	Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, академ. час.						Формы аттестации
		Итого	Виды занятий контактной работы, в т.ч.			В том числе с использованием ДОТ	Ср	
			Всего контактной работы	Л	ПЗ			
1	Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей	28	24	7	17	-	4	зачёт
1.1	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей	4	3	1	2	-	1	-
1.2	Структура подразделения «Номерной фонд»	2	2	1	1	-	-	-
1.3	Стандарты внешнего вида и обязанности горничной. Санитарно-гигиенические требования	4	3	1	2	-	1	-
1.4	Профессиональный стандарт «Горничная», компетенции горничной	1	1	-	1	-	-	-
1.5	Виды уборки номеров. Стандарты уборки	2	1	1	-	-	1	-
1.6	Housekeeping Report - как основной рабочий документ. Персональное задание горничной	4	4	1	3	-	-	-
1.7	Материально-производственные средства для обеспечения	3	3	1	2	-	-	-

№ п/п	Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, академ. час.					В том числе с использованием ДОТ	Ср	Формы аттестации
		Итого	Виды занятий контактной работы, в т.ч.						
			Всего контактной работы	Л	ПЗ				
	уборочных работ								
1.8	Подготовка горничной к уборке номера: тележка горничной, ее комплектация	1	1	-	1	-	-	-	
1.9	Технология проведения текущей уборки номера	3	3	1	2	-	-	-	
1.10	Комплектация номеров	1	1	-	1	-	-	-	
1.11	Услуги прачечной-химчистки. Обработка заказа гостя	2	2	-	2	-	-	-	
	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	-	1		
2	Участие в организации комфортного и безопасного проживания	17	12	3	9		5	зачёт	
2.1	Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара	4	4	1	3	-	1	-	
2.2	Организация первой помощи. Правила оказания первой помощи гостю	4	4	1	3	-	1	-	
2.3	Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4	4	1	3	-	2	-	
	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	-	1	-	
3	Организация рабочего места и уборка номера	9	8	3	5	-	1	зачёт	

№ п/п	Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, академ. час.					Ср	Формы аттестации
		Итого	Виды занятий контактной работы, в т.ч.			В том числе с использо ванием ДОТ		
			Всего контактной работы	Л	ПЗ			
	после выезда							
3.1	Технология проведения уборки номера после выезда гостей	4	4	1	3	-	-	-
3.2	Работа с забытыми вещами	2	2	1	1	-	-	-
3.4	Контроль качества уборки номера	2	2	1	1	-	-	-
	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	-	1	
4	Оформление номера по особому случаю	6	4	1	3	-	2	-
4.1	Подготовка номера к обслуживанию VIP-гостей, к приему молодоженов, именинника	2	4	1	3	-	2	-
5	Практика	10	10	-	10	-	-	-
	Итоговая аттестация	2	1	-	1	-	1	квалификационный экзамен
	Итого	72	59	14	45	-	13	-

2.3. Содержание программы

№ п/п	Наименование тем	Виды учебных занятий	Кол-во, ак. час.	Содержание
1.1.	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей	лекция, практика, самостоятельная работа	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие гостиницы, его виды 2. Типы гостиничных номеров и их характеристика 3. Основные гостиничные службы отеля, направления деятельности служб 4. Технологический цикл обслуживания гостей
1.2.	Структура подразделения «Номерной фонд»	лекция, практика	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Персонал службы обслуживания номерного фонда, их функционал 2. Взаимодействие службы номерного фонда с другими подразделениями гостиницы 3. Функции службы обслуживания номерного фонда 4. Функциональные обязанности руководителя службы обслуживания номерного фонда
1.3.	Стандарты внешнего вида и обязанности горничной. Санитарно-гигиенические требования. Профессиональный стандарт «Горничная», компетенции горничной	лекция, практика, самостоятельная работа	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к внешнему виду горничной 2. Правила личной гигиены горничной 3. Проведение инструктажа «Внешний вид горничной» 4. Обобщенные трудовые функции горничной 5. Трудовые действия, знания и умения работника, осуществляющего различные виды уборочных работ
1.5.	Виды уборки номеров. Стандарты уборки	лекция, самостоятельная работа	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Последовательность уборки номеров, имеющий разный статус (забронированные, на выезде, с табличкой «Просьба убрать» и т.д.) 2. Отличительные особенности текущей уборки, уборки после выезда, генеральной уборки, экспресс-уборки,

№ п/п	Наименование тем	Виды учебных занятий	Кол-во, ак. час.	Содержание
				ночного сервиса
1.6.	HousekeepingReport – как основной рабочий документ. Персональное задание горничной	лекция, практика	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные технологические документы службы номерного фонда 2. Статусы номеров в отчете о занятости номерного фонда 3. Составление лист-задания для горничной на уборку номеров
1.7.	Материально-производственные средства для обеспечения уборочных работ	лекция	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уборочная техника, инвентарь, материалы для уборки 2. Чистящие и моющие средства 3. Меры безопасности при работе с уборочной техникой и инвентарем 4. Меры безопасности при работе с чистящими и моющими средствами
1.8.	Подготовка горничной к уборке номера: тележка горничной, ее комплектация	лекция	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды тележки горничной 2. Состав тележки горничной 3. Порядок комплектации тележки горничной
1.9.	Технология проведения текущей уборки номера	лекция, практика, самостоятельная работа	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к текущей уборке 2. Правила выполнения текущей уборки 3. Уборка личных вещей гостя
1.10.	Комплектация номеров	лекция	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продукция индивидуального использования 2. Стандарты комплектации номера в зависимости от категории
1.11	Услуги прачечной-химчистки. Обработка заказа гостя	практика	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бельевое хозяйство 2. Работа прачечной-химчистки 3. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих
2.1.	Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара	лекция, практика, самостоятельная работа	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные требования пожарной безопасности в гостиничных комплексах, кемпингах, отелях 2. Требования и нормы по пожарной безопасности в

№ п/п	Наименование тем	Виды учебных занятий	Кол-во, ак. час.	Содержание
				<p>гостинице</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Основные показатели пожарной безопасности гостиниц 4. Нормативно-правовые акты, регулирующие пожарную безопасность в гостиницах 5. Системы противопожарной защиты в гостиницах 6. Порядок действий горничных на этажах в случае эвакуации
2.2.	Организация первой помощи. Правила оказания первой помощи гостю	лекция, практика, самостоятельная работа	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наиболее распространенные несчастные случаи, встречающиеся в отеле 2. Первая помощь (далее – ПП) при ожогах 3. ПП при переломах 4. ПП при обмороках 5. Порядок действий персонала при несчастном случае 6. Решение ситуационных задач по теме
2.3.	Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	лекция, практика, самостоятельная работа	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила поведения персонала гостиниц при встрече с гостем 2. Правила общения по телефону с коллегами 3. Этикет приветствия, представления, обращения 4. Решение ситуационных задач по теме
3.1.	Технология проведения уборки номера после выезда гостей	лекция, практика, самостоятельная работа	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к уборке после выезда 2. Правила выполнения уборки после выезда 3. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений
3.2.	Работа с забытыми вещами	практика	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация учета забытых вещей 2. Порядок возврата забытых вещей 3. Заполнение документации по учету и возврату

№ п/п	Наименование тем	Виды учебных занятий	Кол-во, ак. час.	Содержание
3.3.	Контроль качества уборки номера	практика, самостоятельная работа	2	забытых вещей 1. Супервайзер: функции и обязанности 2. Разработка чек-листа оценки качества уборки номера
4.1.	Подготовка номера к обслуживанию VIP-гостей, приему молодоженов, именинников	лекция, практика, самостоятельная работа	6	1. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов» 2. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей Подготовка номера к заселению молодоженов 3. Разработка приветственного письма 4. Обзор вариантов оформления номера к приему молодоженов 5. Подготовка номера к заселению именинника 6. Разработка приветственного письма 7. Обзор вариантов оформления номера к приему именинника

2.4. Содержание практики

Разработка программы учебной и производственной практики

Результаты (освоенные компетенции)	Виды работ на практике	Объем практики, час.
ОК-1, ОК-4	Характеристика гостиничного предприятия (официальное название, перечень услуг, наличие сайта, опыт работы и т.д.). Анализ организационной структуры и структурного подразделения	1
ОК-2, ОК-6, ОП-7	Характеристика номерного фонда (вместимость, категории номеров, удобства в номере, площадь и т.д.)	1
ОК-4, ОПК-1	Изучение стандартов работы горничных	1
ОК-2, ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ПК-1	Анализ инвентаря и оборудования для уборки номеров, чистящих и моющих средств	1
ОП-3, ОП-6, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Отработка навыков заправки гостиничной кровати	1
ОП-3, ОП-6, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Наблюдение и/или выполнение текущей уборки номера	1
ОП-3, ОП-6, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Наблюдение и/или выполнение уборки номера после выезда гостя	1
ОК-2, ОПК-2	Работа в качестве супервайзера (оценка качества уборки номера)	1
ОП-3, ОК-4, ОК-5, ПК-3	Подготовка номера по особому случаю (VIP-гость, молодожены, именинник)	1
ОК-4, ОК-5, ОК-7	Сбор отчетных документов по практике и подготовка портфолио	1
Итого		10

2.3. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов	Неделя					Л	ПЗ	СР	Всего
		1	2	3	4	5				
1	Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей	5Л/ 9ПЗ/ 3СР	2Л/ 8ПЗ/ 1СР	-	-	-	7	17	4	28
2	Участие в организации комфортного и безопасного проживания	-	1Л/ 3ПЗ/ 1СР	2Л/ 6ПЗ/ 4СР	-	-	3	9	5	17
3	Организация рабочего места и уборка номера после выезда	-	-	1Л/ 3ПЗ	2Л/ 2ПЗ/ 1СР	-	3	5	1	9
4	Оформление номера по особому случаю	-	-	-	1Л/ 3ПЗ/ 2СР	-	1	3	2	6
5	Практика	-	-	-	5ПЗ	5ПЗ	-	-	-	10
	Итоговая аттестация	-	-	-	-	1ПЗ/ 1СР	-	-	-	2
	Всего	17	16	16	16	7	14	36	10	72

Вид занятий:

Л – лекции;

ПЗ – практические занятия;

СР – самостоятельная работа.

3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям, разделам) и итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена слушателей по программе.

3.1. Текущий контроль успеваемости. Промежуточная аттестация

Текущий контроль проводится в форме опроса при обсуждении теоретического материала каждой темы.

Промежуточная аттестация проводится в форме теста по вопросам разделов.

Оценка – зачтено, не зачтено.

3.2. Итоговая аттестация

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Состав комиссии утверждается приказом и формируется из числа ведущих преподавателей университета, реализующих данную программу, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций, представителей работодателей, их объединений, преподавателей других образовательных организаций.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме освоившие учебный план программы.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен состоит из двух частей:

1 часть - проверка теоретических знаний слушателей в форме тестирования. Слушателю предлагается вариант из 50 тестовых вопросов. В Приложении 1 представлен примерный перечень вопросов к тесту.

2 часть - практическое задание, направленное на проверку навыков проведения различных видов уборки с применением специальных материально-технических средств. В Приложении 2 представлен примерный перечень практических заданий.

Результаты итоговой аттестации оформляются локальным актом организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, по результатам профессионального обучения выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Результаты квалификационного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка выставляется по результатам сдачи практической квалификационной работы и проверки теоретических знаний.

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется обучающемуся:

- успешно освоившему программу, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных учебно-тематическим планом, изучившему литературу, рекомендованную программой;
- глубоко и прочно усвоившему программный материал, легко выполнившему практическое упражнение;
- при прохождении тестирования возможно допустить ошибку в 10% вопросов.

Оценка «ХОРОШО» выставляется обучающемуся:

- твердо знающему программный материал, который не допускает существенных неточностей при ответе на вопрос;
- владеет необходимыми навыками, приемами их выполнения;
- при прохождении тестирования возможно допустить ошибку в 30% вопросов.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется обучающемуся:

- который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности в формулировках, в последовательности изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;
- наличие несущественных ошибок в ответе;
- при прохождении тестирования возможно допустить ошибку в 40% вопросов.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется обучающемуся:

- допустившему ошибки при прохождении тестирования в более чем 40% вопросов;
- обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, что свидетельствует о том, что обучающийся не может приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Таблица перевода баллов, полученных на итоговом экзамене, в оценки

Оценка	Теоретическая подготовка (тестирование)			Практическая подготовка (ситуационная задача)	Общая оценка за экзамен, баллы
	Кол-во верных ответов	% верных ответов	Кол-во баллов		
Отлично	45-50	90-100	45-50	45-50	90-100
Хорошо	35-44	70-89	35-44	35-44	70-89
Удовлетворительно	30-34	60-69	30-34	30-34	60-69
Неудовлетворительно	Менее 30	Менее 60	Менее 30	Менее 30	Менее 60

4. Условия реализации программы

4.1. Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

Программа построена по модульному принципу. Модульный принцип позволяет обеспечить дифференцированный подход к проведению обучения с учетом подготовленности, квалификации и опыта слушателей. При этом каждый модуль является отдельным этапом обучения, результаты освоения которого идут в зачет слушателю.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет один академический час (45 минут).

Теоретические занятия (лекции) проводятся с целью изучения нового учебного материала с применением дистанционных образовательных технологий. Материалы лекций расположены в электронной информационно-образовательной среде Один (Мудл), к которому слушателям предоставляется доступ. Материал изложен в форме, доступной для понимания слушателей, с соблюдением единства терминологии, определений и условных обозначений, соответствующих нормативным актам. При необходимости (возникновении трудностей в освоении материалов) могут быть организованы консультации с преподавателем, которая может быть как индивидуальная, так и групповая. Консультации могут проводиться в режиме реального времени (онлайн) в непосредственном контакте с преподавателем.

Практические занятия обучающихся проводится в очном формате в специально оборудованной учебной аудитории.

Практика организуется на базе санатория-профилактория СГУ им. Питирима Сорокина, который имеет соответствующую материально-техническую базу: гостиничные номера, подсобные помещения с рабочей тележкой горничной.

4.2. Кадровое обеспечение программы

Кадровые условия реализации программы создают условия для ее реализации в полном объеме и обеспечивают надлежащее качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств и методов обучения особенностям уровня стартовой подготовки, интересам и потребностям обучающихся. К участию в программе привлекаются профессорско-преподавательский состав ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина» и ведущие специалисты-практики в области сервиса на объектах гостеприимства.

Преподаватели, реализующие образовательную программу, удовлетворяют квалификационным требованиям Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н (раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»).

Лица, осуществляющие педагогическую деятельность по данной программе, должны соответствовать следующим требованиям:

- иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование и отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам;
- обладать необходимой квалификацией в преподаваемой области;
- повышать квалификацию 1 раз в 3 года;
- знать содержание программы подготовки, по которой проводят обучение.

4.3. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория, оборудованная персональным компьютером с доступом в интернет, мультимедийным оборудованием	Лекции	Программное обеспечение: ОС Windows; пакет программ Office для обработки текстовой, графической, числовой информации; СПС Консультант плюс; программное обеспечение МИРАПОЛИС для проведения вебинара
Аудитория, оборудованная персональным компьютером с доступом в интернет, мультимедийным оборудованием	Практические занятия	Программное обеспечение: ОС Windows; пакет программ Office для обработки текстовой, графической, числовой информации; СПС Консультант плюс; программное обеспечение МИРАПОЛИС для проведения вебинара
Гостиничный номер	Практика	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	Практика	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

4.4. Учебно-методическое обеспечение программы

4.4.1. Нормативные правовые акты и методические документы

1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
2. СП 1.13130.2020 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы
3. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ "О пожарной безопасности"
4. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная"
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная"
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная"
8. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

4.4.2. Учебные издания

1. Абрамова, С. В. Оказание первой помощи пострадавшим при чрезвычайных ситуациях: учебно-методическое пособие / С. В. Абрамова, Ю. С. Ягубцева. – Южно-Сахалинск: СахГУ, 2019. – 224 с.
2. Ехина, М.А Организация обслуживания в гостиницах: учебник / М. А. Ехина. - 7-е изд., стер. - Москва: Академия, 2019. – 236с.
3. Обеспечение безопасности в гостиницах: учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы / Л.А. Лазарева; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 47 с.
4. Пожарная безопасность: учебник / В. А. Пучков, Ш. Ш. Дагиров, А. В. Агафонов и др.; под общ. ред. В. А. Пучкова. – М.: Академия ГПС МЧС России, 2014. – 877 с.
5. Полюшко Ю. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице /Ю. Полюшко. - ISBN: 9785005046482, 2019. – 100 с.
6. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И.Потапова - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2018. – 320с.
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И.Потапова - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2018. – 320с.
8. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И.Потапова - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2018. – 320с.
9. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Радыгина Е.Г. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.

4.4.3. Электронные библиотечные системы и ресурсы

1. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
2. Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
3. Информационно-образовательный веб-сайт "ОБЖ: Безопасность через обучение" <http://www.obzh.ru/>
4. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в России <https://xn--80akvbijmweli.xn--p1ai/>
5. Интернет-портал индустрии гостеприимства и питания HoReCa <http://www.horeca-magazine.ru/>

5. Составители программы

Коваль Карина Сергеевна – преподаватель ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова».

Примерный перечень вопросов к тесту итоговой аттестации

- 1. По продолжительности работы выделяют:**
 - а) Круглогодичные гостиницы
 - б) Ведомственные гостиницы
 - в) Первокласные гостиницы
 - г) Мотели
- 2. По функциональному назначению выделяют:**
 - а) Отели эконом класса
 - б) Частные гостиницы
 - в) Гостиницы целевые
 - г) Гостиницы кратковременного пребывания
- 3. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:**
 - а) Классификация ВТО
 - б) Национальная система классификации
 - в) Внутригосударственная классификация
 - г) Буквенная классификация
- 4. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и создание предупредительных мер обеспечения защиты от:**
 - а) Пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий
 - б) Воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
 - в) Землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов
- 5. Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также...**
 - а) Их правильное проектирование, монтаж и обслуживание
 - б) Их назначение и автоматизация
 - в) Их ремонт
- 6. Причиной пожара может быть:**
 - а) Небрежность гостей
 - б) Неисправность электрооборудования
 - в) Несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом
 - г) Умышленный поджог
 - д) Возможны все варианты
- 7. В каком документе перечислены требования к работе Горничной?**
 - а) Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
 - б) Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 01 апреля 2021 г.) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
 - в) Профессиональный стандарт №1079 «Горничная» (утв. 05 сентября 2017 г.)

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

8. Основной целью работы Горничной в гостинице является:

- а) Поддержание чистоты номерных фондов гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию
- б) Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения
- в) Оказание услуг размещения и питания

9. Горничная это:

- а) Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов
- б) Работник, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средств размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии
- в) Работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средств размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии

10. К трудовым функциям (обязанностям) горничных относят:

- а) Текущую уборку номерного фонда
- б) Уборку номерного фонда
- в) Генеральную уборку номерного фонда
- г) Все три перечисленные функции

11. К основным трудовым функциям руководителя службы бригады горничных относят:

- а) Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
- б) Планирование, организация и контроль работы бригады горничных
- в) Проведение генеральной уборки номерного фонда
- г) Все три перечисленные функции

12. Обязан ли обслуживающий персонал гостиничного предприятия проходить медицинские осмотры

- а) Да, обязан
- б) Нет, не обязан
- в) По желанию руководства гостиницы

13. Ежедневными документами, регулирующими работы горничных, являются:

- а) График работы и задания (наряды), которые выдаются горничным
- б) Памятка по технике безопасности (размещена в зоне визуального доступа)
- в) Книга регистрации и учета найденных вещей (применяется по необходимости)

14. Супервайзер это:

- а) Старшая горничная
- б) Заведующий бельевым хозяйством
- в) Дежурный на этаже

15. Одним из важнейших требований к униформе горничных является

- а) Повышенная износостойкость, влагоустойчивость
- б) Ее эстетическое оформление

в) Особых требований нет, главное - удобство

16. Классическое правило уборки:

- а) От большого – к маленькому, от грязного – к чистому
- б) По своему усмотрению и собственному плану
- в) От чистого – к грязному, сверху - вниз

17. Экспресс-уборка включает в себя:

- а) Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов, генеральную уборку номера
- б) Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов
- в) Вечерняя уборка номеров

18. В первую очередь убирают:

- а) Забронированные номера
- б) Номера после выезда гостя
- в) Выполняют экспресс-уборку

19. Рекомендованное время уборки однокомнатного занятого номера составляет

- а) 10-15 мин
- б) 15-20 мин
- в) 20-30 мин

20. Рекомендованное время уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет

- а) 10-15 мин
- б) 15-20 мин
- в) 20-30 мин

21. Уборку в однокомнатном номере начинают

- а) С уборки кровати
- б) С уборки обеденного стола
- в) С уборки поверхностей от пыли

22. Какое помещение убирают первым в многокомнатном номере

- а) Кабинет
- б) Гостиная
- в) Спальня

23. Уборку номера с заменой белья проводят

- а) В присутствии гостя
- б) Без присутствия гостя
- в) Это не имеет значения

24. На этаже рекомендуется иметь запас белья

- а) 20% от общего числа мест на этаже
- б) 30% от общего числа мест на этаже
- в) 10% от общего числа мест на этаже

25. Стеклоочистители протирают

- а) Сначала влажной, затем сухой тряпкой
- б) Только влажной
- в) Только сухой

26. Одеяла в номере подвергаются генеральной чистке

- а) 1 раз в 7-10 дней
- б) 1 раз в месяц
- в) 2 раза в месяц

- 27. Белье в стирку отправляют**
- а) По накладной
 - б) По акту
 - в) По договору
- 28. Белье после стирки в городской прачечной**
- а) Внимательно осматривают на наличие повреждений
 - б) Поврежденное белье не стирают
 - в) Принимают по акту
- 29. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка**
- а) Щетка с ворсом
 - б) Щетка с мягким ворсом
 - в) Щелевая без ворса
- 30. Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке**
- а) 1 раз в 7-10 дней
 - б) 1 раз в месяц
 - в) 1 раз в год
- 31. Чистку сильно загрязненного ковра производят**
- а) В жилом номере
 - б) В специально отведенных местах
 - в) Только в прачечной
- 32. После работы пылесосом**
- а) Протирают пыль с подоконников, плинтусов
 - б) Пыль уже не нужно протирать
 - в) В зависимости от ее наличия
- 33. Мытье осветительных приборов проводят во время**
- а) Генеральной уборки
 - б) Экспресс-уборки
 - в) Ежедневной уборки
- 34. Мытье оконных внутренних рам проводят**
- а) 2 раза в неделю
 - б) 2 раза в месяц
 - в) 2 раза в год
- 35. Батареи моют**
- а) Не реже 1 раза в месяц
 - б) Не реже 1 раза в неделю
 - в) Ежеквартально, не реже 4 раз в год
- 36. Умывальник**
- а) Чистят с пастой
 - б) Промывают горячей водой с дезинфицирующим средством
 - в) Пункты 1 и 2
- 37. Шторы в ванной подвергаются генеральной чистке не реже**
- а) Ежедневно
 - б) 1 раз в неделю
 - в) 1 раз в месяц
- 38. Полностью мыть кафельные стены необходимо**
- а) Ежедневно
 - б) 1 раз в неделю
 - в) 1 раз в месяц
- 39. При распределении работы среди горничных одним из главных критериев является**
- а) Опыт горничных
 - б) Возраст горничных

в) Это не учитывается

40. поэтажные планы составляются

а) Горничным они не нужны

в) Персонально для каждой

б) Один на всех горничных

горничной

41. Табличка на ручке двери с надписью «CLEANING» означает:

а) В номере идет уборка

б) Чистый, незанятый номер

в) Номер грязный, предстоит уборка

42. После мытья стаканы:

а) Переворачивают вверх дном

б) Переворачивают вверх дном и накрывают салфеткой

в) Просто устанавливают в предназначенном месте

43. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу

а) Моет горничная

б) Сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер

в) Пепельницу моет сам гость

44. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы

а) Оплачивается гостем на основании акта

б) Оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы

в) Не оплачивается гостем

45. О количестве использованного белья горничные отчитываются

а) Раз в неделю

в) Ежедневно

б) В конце месяца, составляя отчет

46. Вечернее обслуживание номеров производится в период

а) 18-21 ч

в) 21-23 ч

б) 20-21 ч

47. Если супервайзер обнаружил нехватку в номере полиграфической продукции,

он

а) Может доложить ее сам

в) Это должна сделать только

б) Лишает горничную премии

горничная

48. Отнесением гостей к статусу VIP занимаются

а) Администраторы на основании данных в компьютере

б) Руководство отеля

в) Это известные люди и эта процедура происходит автоматически

49. Характерными чертами службы обслуживания номерного фонда являются

а) Сотрудники не контактируют напрямую с гостями

б) Данное структурное подразделение имеется в каждой гостинице

в) Обеспечивает надлежащее санитарное состояние общественных помещений гостиницы

г) Является самой малочисленной службой

50. Российская система классификации гостиничных предприятий имеет

а) 3 ступени

в) 6 ступеней

б) 5 ступеней

Примерный перечень практических заданий к тесту итоговой аттестации

1. Правила этикета горничной в общении с гостями гостиницы. Стандарты внешнего вида горничной.
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.
3. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборки забронированных номеров.
4. Последовательность выполнения уборки освободившегося номера. Генеральной уборки.
5. Проанализировать технологию уборки номеров, занятых VIP-клиентами. Технология экспресс-уборки номеров, занятых VIP-клиентами.
6. Подготовка номеров к заселению. Оформление заявок на ремонт и ликвидацию неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.
7. Смена постельного белья и полотенец в номерах после каждого выезда проживающих, сроки их смены при длительном проживании гостей. Уборка постелей.
8. Приемка белья от проживающих при их выезде из номеров.
9. Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения.
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.
11. Составление перечня дел, выполненных за день. Передача незавершенных дел сменной горничной, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смен.
12. При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщение старшей горничной или дежурному по этажу.