

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.03.2024 14:30:00  
Уникальный программный ключ:  
с379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Дополнительная общеразвивающая программа  
«Горничная. Стандартизация работы персонала»**

(Код 10-10)

36 часов

Автор программы:

Н.В. Боровикова

Директор Центральных туристских курсов к.п.н., доцент Г.И. Зорина

г. Химки  
2024г.

## **1. Пояснительная записка.**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. От 28.12.2023) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» к персоналу коллективных средств размещения предъявляются требования о профессиональной переподготовке или повышении квалификации как руководителей высшего и среднего звена, так и обслуживающего персонала не реже 1 раза в 3 года.

### **1.1. Направленность.**

Дополнительное образование направлено на формирование профессиональных навыков и стандартизацию работы персонала. Подготовленный персонал способствует максимальной организации процесса обслуживания гостей. Целью, данного курса повышения квалификации, является приобретение новых и актуальных знаний по своему профилю работы, а также повышение разряда или категории. По окончании курсов слушателям выдают удостоверение.

Настоящий курс обучения по профессии Горничная направлен на подготовку рабочих 3-го квалификационного уровня. Программа построена на соответствующем профессиональном стандарте, который утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Дистанционное обучение даст возможность получить квалификацию и трудоустроиться на следующие должности:  
- Горничная гостиницы или санатория.

### **1.2. Актуальность.**

Для реализации поставленных планов и оптимизации бизнес-процессов, процессов обслуживания туристов необходимо иметь хорошо подготовленный персонал, способный квалифицированно исполнять трудовые функции, выполнять поставленные задачи профессионально взаимодействовать с гостями при возникновении конфликтных ситуаций. Актуальность программы связана с высокой потребностью на рынке подготовленного обслуживающего персонала, умением горничных организовать свою деятельность, правильно относиться к поставленным задачам и гостям, стремление сделать пребывание гостей отеля - комфортным.

### **1.3. Цель и задачи дополнительной общеразвивающей программы.**

Цель программы - мотивировать обслуживающий персонал работать в рамках стандарта, в соответствии с требованиями к санитарному состоянию и оснащению номеров, поддержанию чистоты, комплектации номеров в соответствии с заявленными требованиями, умению работать в системе/коллективе.

Задачи программы формирование профессиональных навыков:

1. умение подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера, производить уборку номерного фонда,
2. контролировать рабочее состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда
3. общения и взаимодействие с гостями в различных ситуациях
4. ведения документации
5. соблюдения стандартов предприятия.

#### **1.4. Группа/категория обучающихся для которой программа актуальна.**

К освоению программы допускаются любые лица имеющих среднее/высшее образование.

#### **1.5. Форма обучения и режим занятий.**

Порядок приема на обучение по дополнительным общеразвивающим программам и их реализации, в том числе с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий утвержден ректором РМАТ 17 марта 2024 г. Программа осваиваемых слушателями ежедневно в заочной форме с использованием дистанционных технологий. По результатам лекций проводится тестирование.

#### **1.6. Сроки реализации дополнительной общеразвивающей программы.**

Программа состоит из 2 модулей, рассчитана на 36 академический часов.

Количество часов	Модуль	Название модуля
24ч	Модуль 1	Стандарт обслуживания. «Проверка исправности и функционирования инвентаря» «Экипировка номерного фонда» «Виды и этапы уборки номера» «Проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда» «Ведение документации по текущей уборке номерного фонда» «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»
12 ч	Модуль2	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде. Прием номера при выезде гостя. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.

#### **1.7. Планируемые результаты (совокупность личностных качеств, компетенций, которые учащийся сможет продемонстрировать по завершении обучения по программе).**

1. Предметные компетенции: деятельность по получению знаний о профессии горничная

2. Личностные компетенции: содержит личностные установки и мотивацию, нацелены на получение опыта формирование имиджа

3. Метапредметные компетенции: формирование универсальных навыков, работы в коллективе и системе взаимодействия различных служб гостиницы.

#### **1.8. Формы проведения итогов реализации программы.**

Форма промежуточного контроля – прохождение тестирования по отдельным модулям дополнительной общеразвивающей программы.

Формой итогового контроля является совокупность прохождения компьютерного тестирования по всем модулям.

## 2. Содержание программы.

### 2.1. Учебно-тематический план.

Количество часов 36.

№ п/п	Наименование раздела/темы	Количество часов			Кейсы, Раскрывающие содержание темы	Формы аттестации (контроля)
		Всего	Теория	Практика		
Модуль 1	Стандарт обслуживания	24	22	2	Лекция. Презентация. Нормативно-правовые акты	Компьютерный тест
Модуль 2	Выезд гостя	12	10	2	Лекция. Презентация.	Компьютерный тест
	ИТОГО	36	32	4		

### 2.2. Календарно-тематический план.

*День 1-4*

*Модуль 1.*

Слушателю, в личном кабинете, открываются учебные материалы и нормативные правовые акты по 1-му учебному модулю «Стандарты обслуживания».

«Проверка исправности и функционирования инвентаря»

«Экипировка номерного фонда»

«Виды и этапы уборки номера»

«Проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда»

«Ведение документации по текущей уборке номерного фонда» «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»

\*\*\*

Слушателю предлагается сдать тест по результатам обучения 1-му учебному модулю, для чего в личном кабинете открывается соответствующий раздел. Также слушатель может ознакомиться с презентацией к данному модулю.

*День 5-7*

*Модуль 2*

Слушателю, в личном кабинете, открываются учебные материалы и нормативные правовые акты по 2-му учебному модулю «Выезд гостя».

Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.

Прием номера при выезде гостя

Регистрация забытых и потерянных гостями вещей

Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде

\*\*\*

Слушателю предлагается сдать тест по результатам обучения 2-му учебному модулю, для чего в личном кабинете открывается соответствующий раздел. Также слушатель может ознакомиться с презентацией к данному модулю.

### 2.3. Содержание учебного (тематического) плана.

#### МОДУЛЬ 1. Стандарт обслуживания.

Стандарт обслуживания

«Проверка исправности и функционирования инвентаря»

«Экипировка номерного фонда»

«Виды и этапы уборки номера»

«Проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда»

«Ведение документации по текущей уборке номерного фонда» «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».

Презентация 1. Нормативно-правовые документы

Презентация 2. Стандарт обслуживания

Презентация 3. Разбор примеров

#### МОДУЛЬ 2. Выезд гостя.

Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.

Прием номера при выезде гостя

Регистрация забытых и потерянных гостями вещей

Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде

Презентация. Выезд гостя.

### 3. Образовательные технологии.

В процессе обучения применяется дистанционные образовательные технологии и электронное обучение. Для студентов РМАТ очно/заочная форма обучения.

### 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### Тестпо модулю 1

1.1	Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085)исполнитель по просьбе потребителя какие услуги обязан обеспечить без дополнительной оплаты	виды услуг: + вызов скорой помощи, других специальных служб; + пользование медицинской аптечкой; + доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
-----	---	--

		<p>+ побудка к определенному времени;</p> <p>+ предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;</p> <p>+ иные услуги по усмотрению исполнителя.</p> <p>Источник  <a href="https://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/consumer-information/faq/9462-13072018.html">https://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/consumer-information/faq/9462-13072018.html</a></p>
1.2	При осуществлении гостиничной деятельности, какой стандарт является приоритетным:	<p>-региональный;</p> <p>+ федеральный;</p> <p>-стандарт предприятия</p>
1.3	Укажите основной фактор, от которого зависит впечатление гостя	<p>+ чистота</p> <p>- наличие хрусталя и позолоты</p> <p>+ работа персонала</p> <p>+ спектр предоставляемых услуг</p>
1.4	Категория гостиницы влияет	<p>- Качество предоставляемых услуг</p> <p>+ Количество предоставляемых услуг</p>
1.5	Какая категория наивысшая	<p>- без звезд</p> <p>+ 5 звезд</p>
1.6	Какая виды уборки номера вы знаете	перечислить
1.7	Входит ли в компетенцию горничной оповещать ответственных о неработающих бытовых приборах?	<p>-нет</p> <p>+да</p>
1.8	Как узнать что требуется для гостиницы категории 4*?	Указать нормативный документ
1.9	Сколько часов должна работать горничная??	<p>4;</p> <p>6;</p> <p>+8;</p>
1.10	Что включает ежедневная уборка номера	<b>Уборка</b> включает в себя проветривание, чистку пылесосом, протирание пыли, перестилание постельного белья, замену полотенец и банных принадлежностей, мытьё санузла, <b>уборку</b> на балконе, мытьё полов, пополнение мини-бара и проверку состояния техники.

1.11	установленными нормативами уборка номера в гостинице	в течение 20 минут в случае проживания гостя, и 30 минут – если гость выехал.
1.12	Зависит ли качество уборки от категории гостиницы?	+ нет - нет
1.13	Зависит ли частота смены белья от категории гостиницы	-нет +да
1.14	Зависит ли частота смены белья от категории гостиницы	-нет +да
1.15.	Зависит ли частота смены белья от категории гостиницы	-нет +да

### Тест по Модулю 2.

2.1	В чем особенности уборки номера после выезда гостя?	Полная. Проводится сразу <b>после выезда гостя и номера</b> . Необходимо тщательно очистить комнаты от пыли и грязи, подготовить их к заезду следующих постояльцев. Важно осмотреть комнату на наличие забытых вещей и, если таковые обнаружатся, оформить протокол и передать их на стойку администрации.
2.2	Какие действия горничной при ежедневной уборке номера?	перечислить
2.3	Как регистрируются забытые вещи?	Перечислить шаги
2.4	<b>Сдача вещей гостя в стирку и химчистку?</b>	+ по его заявке; - при их загрязнении;
2.5	Сроки исполнения услуги стирки или химчистки	назвать
	Правила генеральной уборки номера	перечислить

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому модулю в виде компьютерного теста.

Критерии оценки	Оценка
<b>% правильно выполненных заданий</b>	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51% до 100 % заданий	зачтено

Формой итогового контроля является совокупность прохождения компьютерного

тестирования по всем модулям.

## **5. Оснащенность образовательного процесса.**

### **5.1. Материально-технические условия реализации программы.**

Для эффективной реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с установленным браузером и со стабильным выходом в сеть Интернет).
- либо присутствие в аудитории.

### **5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.**

#### **Список литературы и источников:**

##### **Нормативно-правовые документы**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года Одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года (В редакции федеральных законов [от 10.01.2003 № 15-ФЗ](#), [от 22.08.2004 № 122-ФЗ](#), [от 05.02.2007 № 12-ФЗ](#), [от 30.12.2008 № 309-ФЗ](#), [от 28.06.2009 № 123-ФЗ](#), [от 27.12.2009 № 365-ФЗ](#), [от 30.07.2010 № 242-ФЗ](#), [от 01.07.2011 № 169-ФЗ](#), [от 03.05.2012 № 47-ФЗ](#), [от 29.06.2015 № 155-ФЗ](#), [от 02.03.2016 № 49-ФЗ](#), [от 05.04.2016 № 104-ФЗ](#), [от 28.12.2016 № 465-ФЗ](#), [от 05.02.2018 № 16-ФЗ](#), [от 18.04.2018 № 71-ФЗ](#), [от 04.06.2018 № 149-ФЗ](#), [от 03.07.2019 № 170-ФЗ](#), [от 16.10.2019 № 336-ФЗ](#), [от 02.12.2019 № 419-ФЗ](#), [от 01.04.2020 № 98-ФЗ](#), [от 08.06.2020 № 166-ФЗ](#), [от 09.03.2021 № 45-ФЗ](#), [от 24.03.2021 № 48-ФЗ](#), [от 20.04.2021 № 93-ФЗ](#), [от 11.06.2021 № 170-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 318-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 343-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 352-ФЗ](#), [от 28.05.2022 № 148-ФЗ](#), [от 13.06.2023 № 252-ФЗ](#), [от 25.12.2023 № 639-ФЗ](#)) (С учетом Постановления Правительства Российской Федерации [от 12.03.2022 № 353](#))

2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями и дополнениями)

**Вопрос: Какова норма убираемой площади (номеров) для горничных профилактория? Какова норма убираемой площади служебных помещений для работника? В каких нормативных актах прописаны нормы убираемой площади? (информационный портал Роструда "Онлайнинспекция.РФ", сентябрь 2015 г.)**

Какова норма убираемой площади (номеров) для горничных профилактория? Какова норма убираемой площади служебных помещений для работника? В каких нормативных актах прописаны нормы убираемой площади?

Нормативы площади уборки установлены [Рекомендациями](#) по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения, утв. [Приказом](#) Минстроя РФ от 15.11.1994 N 11.

Так, установлены следующие нормы площади уборки служебных помещений: например, при уборке санитарного узла общего пользования - 100 кв. м, душевая общего пользования - 114 кв. м, служебные помещения - 267 кв. м.

Обобщая нормы, установленные данными [Рекомендациями](#), можно констатировать, что обычной нагрузкой горничной является уборка одной комнаты за один час. Получается, что за 8-часовую смену этот работник должен убрать восемь однокомнатных номеров или четыре двухкомнатных. Однако, в зависимости от класса гостиницы, это время может быть увеличено. Например, на уборку фешенебельного номера должно быть отведено больше времени, чем на такую же по площади, но простую комнату.

**Правовое обоснование:**

Рекомендации по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения, утвержденные [Приказом](#) Минстроя РФ от 15.11.1994 N 11 ([таблица 28](#) Нормы обслуживания для уборщиков служебных помещений).

Информационный портал Роструда "Онлайнинспекция.РФ", сентябрь 2015 г.

- 3.
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#)) (с изменениями на 4 августа 2023 года)

**Основная литература:**

5. Рекомендации Всемирной туристской организации  
<https://umhos.ru/upload/iblock/c2f/c2f2ddb6c05c1718fdeb6e8482369211.pdf>
6. Примеры оборудования <https://eco-serv.ru/telezhka-oldak-tb16-2/>
7. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы приема и размещения в гостинице Юлия Полюшко - 2019 г., 100 с
8. **Управление качеством:** учебник / А.П. Агарков. - 2-е изд., стер. - Москва : Дашков и К<sup>0</sup>, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
9. **Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства:** учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
10. **Маркетинг туризма:** учебное пособие / А.П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]