МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

**Федеральный ресурсный центр подготовки кадров
для индустрии туризма и гостеприимства**

ПРИНЯТО:
Ученым Советом
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол
от «24» марта 2026 г. № 13

С изм. протокол № 18
от «27» апреля 2026 г.

С изм. протокол № 4
от «06» ноября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для
индустрии туризма и гостеприимства

_____ О. А. Подольский
(подпись) (Ф. И. О.)

м.п.

«24» марта 2026 г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –

программа профессиональной подготовки по профессии «Горничная»

Профессиональный стандарт: 33.021 «Горничная»

Форма обучения – очная
Трудоемкость – 144 часа

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сведения о сертификате ЭП

Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

Московская область, 2026

Руководитель программы:
заместитель управляющего
отелем «Alean Family Riviera 4*» В. В. Мальцева

подпись

Согласовано:
заместитель директора
Федерального ресурсного центра
подготовки кадров для
индустрии туризма и
гостеприимства И. В. Насикан

подпись

начальник департамента
разработки программ
Федерального ресурсного центра
подготовки кадров для
индустрии туризма и
гостеприимства Т. И. Оконникова

подпись

начальник департамента
внутреннего мониторинга
качества образования
Федерального ресурсного центра
подготовки кадров для
индустрии туризма и А. С. Кусков
гостеприимства

подпись

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая краткая характеристика профессии

Одной из наиболее востребованных профессий в гостиничном бизнесе считается профессия горничной, поскольку общее состояние и чистота номеров и гостиницы в целом – это прямой показатель уровня и престижности гостиницы. Горничная является важным звеном в системе обслуживания гостиницы и часто является для посетителей индикатором, обеспечивающим высокий уровень гостеприимства и профессионализма персонала средства размещения в целом.

В соответствии с профессиональным стандартом 33.021 «Горничная», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н, данная профессия относится к третьему уровню квалификации. Обобщенная трудовая функция (код А) – уборка номерного фонда гостиничных комплексов или иных средства размещения.

Настоящая основная программа профессионального обучения является программой профессиональной подготовки лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки «Горничная» (далее – ОППО) реализуется на русском языке.

Основные характеристики:

– наименование должности, профессии: горничная;

– квалификационный разряд: 1-й разряд:

– уровень квалификации: 3.

1.2. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки основной программы профессионального обучения (далее – ОППО) составляют:

– Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Приказ Минтруда России от 05.09.2017 г. № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Цель обучения – профессиональная и личностная подготовка слушателей к будущей профессиональной деятельности по должности служащего, необходимая для выполнения соответствующей обобщенной трудовой функции А «Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»[1].

Основные задачи обучения:

– ознакомление с организацией деятельности средств размещения: структурой, ключевыми службами и их назначением; ролью и функциями службы «Номерного фонда»; категориями и комплектацией номеров;

– овладение содержанием и особенностями профессиональной деятельности горничной: система охраны труда и основные требования к безопасности, в том числе антитеррористической; должностные обязанности горничной;

– овладение содержанием и особенностями организации и технологий обслуживания номерного фонда: типы и организация уборочных работ, экипировка тележки горничной; правила работы с профессиональными средствами уборки и технологическим оборудованием;

– формирование личного конструктивного отношения к выбранной профессии, профессиональные коммуникативные навыки, в том числе овладение содержанием стандартов взаимодействия с гостями, включая сервисность, показатели удовлетворенности гостя, поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях;

– формирование стремления к эффективному практическому использованию полученных знаний и умений в современных экономических и социальных условиях.

1.4. Форма, сроки обучения, объем часов, режим обучения

Форма обучения – очная. В процессе обучения дополнительно могут применяться дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

Трудоемкость обучения по программе профессионального обучения – 144 часа, включая все виды аудиторной работы, практики и самостоятельной работы слушателя, в том числе:

– теоретическое обучение – 8 ч.;

– практические занятия – 8 ч.;

– практика – 24 ч.;

– самостоятельная работа – 100 ч.;

– итоговая аттестация (квалификационный экзамен) – 4 ч.

[1] Профессиональный стандарт 33.021 «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 657н).

Режим обучения – 2-8 часов в день, 6 учебных дней в неделю.

Срок обучения – 5 недель.

По итогам обучения слушатель получает свидетельство о профессии рабочего.

1.5. Категория обучающихся

К освоению ОППО допускаются лица без предъявления требований к уровню образования.

1.6. Принятые сокращения и обозначения

ВПД – вид профессиональной деятельности
ПК – профессиональная компетенция
ОППО – основная программа профессионального обучения

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. В результате реализации программы у слушателей должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции в соответствии с профессиональным стандартом «Горничная»:

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК-1 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	– знать правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; – знать правила обработки различных поверхностей номерного фонда; – знать правила подбора и использования уборочного инвентаря; – знать правила и методы текущей уборки номерного фонда; – знать правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;	– уметь подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; – уметь производить текущую уборку номерного фонда; – уметь осуществлять экипировку номерного фонда; – уметь производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; – уметь вести документацию по	– владеть навыками комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда; – владеть навыками проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; – владеть навыками комплектации номерного фонда расходными материалами; – владеть навыками смены постельного белья и полотенец в

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
		– знать требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – знать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – знать основы этики и психологии обслуживания гостей при уборке номера; – знать основы конфликтологии, способы разрешения конфликтных ситуаций	текущей уборке номерного фонда; – уметь осуществлять взаимодействие с гостями в рамках выполнения должностных обязанностей; – уметь предупреждать возникновение конфликтов во взаимодействии с гостями	номерном фонде; – владеть навыками уборки ванной комнаты в номерном фонде; – владеть навыками уборки спальни, комнат в номерном фонде; – владеть навыками сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; – владеть навыками выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; – владеть навыками проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; – владеть навыками итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; – владеть навыками этичного поведения и предупреждения конфликтов во взаимодействии с гостями в рамках выполнения служебных обязанностей
	ПК-2 Уборка номерного фонда гостиничных	– знать правила уборки номерного фонда после выезда гостей;	– уметь производить уборку номерного фонда после выезда	– владеть навыками комплектования тележки для

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
	комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	– знать процедуры выезда гостя; – знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;	гостей; – уметь вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей	уборки номерного фонда после выезда гостей; – владеть навыками комплектации номерного фонда расходными материалами; – владеть навыками контроля ассортимента мини-бара в номерном фонде после выезда гостя; – владеть навыками уборки ванной комнаты в номерном фонде после выезда гостя; – владеть навыками уборки спальни, комнат в номерном фонде после выезда гостя; – владеть навыками регистрации забытых и потерянных гостями вещей; – владеть навыками итоговой проверки соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения
	ПК-3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и	– знать правила генеральной уборки номерного фонда и правила использования электрооборудования для уборки номерного	– уметь подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, вентиляционных решеток, витражей; – уметь применять	– владеть навыками комплектования тележки для генеральной уборки номерного фонда;

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
	иных средств размещения	фонда; – знать основы командного взаимодействия; – знать особенности коммуникации в команде, осуществляющей деятельности по уборке номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; – уметь удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде – уметь осуществлять командное взаимодействие при выполнении должностных обязанностей по уборке номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения; – уметь планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– владеть навыками сдачи в стирку гардин и тюля с их заменой; – владеть навыками сдачи в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; – владеть навыками мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда; – владеть навыками чистки вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; – владеть навыками чистки ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; – владеть навыками чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; – владеть навыками итоговой проверки соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; – владеть навыками коммуникации в команде, отвечающей за уборку номеров (комнат) гостиничных

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
				комплексов и иных средств размещения, направленной на качественное выполнение должностных обязанностей, профессиональный и личностный рост

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формируемые компетенции	Способы контроля
ПК-1 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен
ПК-2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен
ПК-3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели				
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя
1.	Теоретическое обучение	V				
2.	Практические занятия		V	V	V	
3.	Практика		V	V	V	
4.	Самостоятельная работа	V	V	V	V	
5.	Промежуточная аттестация*				V	V
6.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)					V

* Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля.

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование дисциплины/модуля (раздела) и тем	Всего ауд. часов	В т. ч.		Практика	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость
		Теория	Практические занятия			
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения	**8**	**2**	**2**	**4**	**20**	**28**
Тема 1.1. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	2	1	-	1	8	10
Тема 1.2. Роль и функции службы номерного фонда	2	1	-	1	8	10
Тема 1.3. Категории номеров отеля. Комплектация номеров	4	-	2	2	4	8
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности горничной	**10**	**2**	**2**	**6**	**20**	**30**
Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	2	-	-	2	8	10
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	2	1	1	-	8	10
Тема 2.3. Должностные обязанности горничной	6	1	1	4	4	10
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 3. Организация и технология обслуживания номерного фонда	**12**	**2**	**2**	**8**	**30**	**42**
Тема 3.1. Типы и организация уборочных работ (текущая/уборка после выезда гостей/генеральная уборка)	3	1	-	2	8	11
Тема 3.2. Подготовка горничной к работе. Комплектация, порядок и последовательность экипировки тележки горничной	3	-	1	2		11
Тема 3.3. Профессиональные средства для уборки. Особенности маркировки, применения, хранения, утилизации. Правила работы с профессиональными моющими средствами	3	1	-	2	7	10
Тема 3.4. Профессиональное технологическое оборудование для уборки. Хранение и проверка инвентаря	3	-	1	2	7	10
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями	**10**	**2**	**2**	**6**	**30**	**40**
Тема 4.1. Сервисность в работе горничной. Стандарты внешнего вида и взаимодействия с гостями	3	1	-	2	10	13
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы горничной	4	1	1	2	10	14
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	3	-	1	2	10	13
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**
	40	**8**	**8**	**24**	**100**	**144**

6. СОДЕРЖАНИЕ ОППО

Наименование	Содержание		Объем часов
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения. ПК-1			
Тема 1.1. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Понятийный аппарат: отель, бутик-отель, апарт-отель, курорт, гостиница, мини-гостиница, хостел	
	2.	Структура отеля и структура управления (управляющие и заместители) Ключевые службы отеля (руководители и сотрудники): - Департамент гостиничного хозяйства (Номерной фонд и Прачечная); - Департамент питания (Шведская линия (основное питание), Служба сервиса, Гастрономический ресторан (коммерческое питание), Снек-бары (промежуточное питание), Бары, Служба хозяйственного обеспечения, Продовольственный склад); - Центр красоты и здоровья (Служба СПА и Медицина (Служба оздоровления)); - Служба приема и размещения; - Служба по работе с гостями; - Служба маркетинга и продаж; - Служба анимации; - Инженерно-техническая служба; - Служба эксплуатации пляжа; - Служба безопасности; - Служба снабжения; - Служба склада; - Служба по работе с персоналом; - Бухгалтерия	
	3.	Основная деятельность служб и их назначение. Взаимодействие службы номерного фонда с другими службами отеля	
	Практика		**1**
	1.	Основные типы структур: линейная, функциональная – практическое изучение	
	2.	Разбор ситуаций и примеров взаимодействия между службами. Схемы взаимодействия служб отеля	
	Самостоятельная работа		**8**

	1.	Установить способы взаимодействия служб и персонала в отеле	
	2.	Составить схему организационной структуры отеля	
Тема 1.2. Роль и функции службы номерного фонда	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Структура Службы номерного фонда	
	2.	Основные функции Службы номерного фонда: - уборка номеров; - смена постельного белья и заправка кроватей; - уборка мусора из корпусов; - предоставление комплимента в номер; - предоставление детской кроватки в номер; - комплектация номера предметами индивидуального пользования; - комплектация чайной станции; - комплектация тележки горничной; - работа с профессиональными моющими средствами; - работа с электронным ключом; - работа с дверной подвеской / биркой (хенгерами); - работа с матрасами; - обработка подошвы утюга; - выдача пляжных полотенец; - учет и пополнение запаса расходных материалов в номерном фонде	
	3.	Роль номерного фонда. Работа Службы номерного фонда как значимый показатель качества обслуживания	
	Практика		**1**
	1.	Отработка полученных знаний на практике	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Изучение стандартов Службы номерного фонда	
Тема 1.3. Категории номеров отеля. Комплектация номеров	**Практические занятия**		**2**
	1.	Категории номеров отеля в зависимости от звездности: - Single; - Standard Optimum; - Standard; - Standard plus; - Superior; - Studio;	

		- Studio plus; - Junior suite; - Family Standard; - Family Standard plus; - Family Superior; - Suite; - Suite Superior; - Suite Executive; - Suite «Terrasse»; - Family Suite; - Family Suite «Terrasse»; - Duplex; - Superior duplex; - Family duplex; - Apartment; - Apartment superior; - Apartment Executive	
	2.	Категории номеров Гостиничной сети «Alean Collection» в зависимости от звездности: - Standart Promo / Стандарт оптимум; - Standart / Стандарт; - Standart МГН / Стандарт для людей с ограниченными возможностями; - Standart Single / Стандарт одноместный; - Standart Plus / Стандарт плюс; - Superior / Улучшенный; - Superior МГН / Улучшенный для людей с ограниченными возможностями; - Family Standart / Семейный стандарт; - Family Standart Plus / Семейный стандарт плюс; - Family Superior / Семейный улучшенный; - Junior Suite / Полулюкс; - Suite / Люкс; - Suite Superior / Люкс улучшенный; - Suite Executive / Представительский люкс; - Suite «Terrasse» / Люкс с террасой; - Family Suite / Семейный люкс;	

		- Family Suite «Terrasse» / Семейный люкс с террасой; - Family Suite Sea View / Семейный люкс с видом на море; - Apartment / Апартаменты; - Apartment Superior / Апартаменты улучшенные; - Apartment Executive / Представительские апартаменты	
	3.	Комплектация номеров отеля в зависимости от категории номера	
	Практика		**2**
	1.	Комплектация различных номеров отеля по основным и дополнительным местам	
	Самостоятельная работа		**4**
	1.	Изучение категорий номеров отеля и их особенностей, необходимых стандартов службы	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности горничной. ПК-1			
2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	**Практика**		**2**
	1.	Техническая и пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы	
	2.	Проведение вводных, первичных, повторных инструктажей	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Просмотр обучающих видеороликов	
	2.	Тестирование на проверку знаний стандартов безопасности	
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Паспорт безопасности объекта, инженерно-техническая защита, пропускной режим	
	2.	Действия персонала в ЧС (система оповещения руководства и служб отеля, взаимодействие с гостями)	
	Практические занятия		**1**
	1.	Действия персонала при возникновении ЧС	
	2.	Оказание первой доврачебной помощи	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Изучение Стандарта «Действия сотрудников отеля при возникновении ЧС»	
Тема 2.3. Должностные обязанности горничной		**Теоретическое обучение**	**1**
	1.	Должностные обязанности горничной: - уборка номеров; - смена постельного белья и заправка кроватей; - работа со Службой прачечной; - уборка мусора из корпусов;	

		- предоставление комплимента в номер; - предоставление детской кроватки в номер; - комплектация номера предметами индивидуального пользования; - комплектация чайной станции; - комплектация тележки горничной; - работа с профессиональными моющими средствами; - работа с электронным ключом; - работа с дверной подвеской / биркой (хенгерами); - работа с матрасами; - обработка подошвы утюга; - выдача пляжных полотенец; - учет и пополнение запаса расходных материалов в номерном фонде; - работа с чат-ботом; - работа с листом-заданием для горничной; - оформление номера для молодоженов; - подача заявки в Единый сервисный центр; - вызов скорой медицинской помощи; - учет имущества отеля, увезенного гостем	
		Практические занятия	**1**
	1.	Работа с профессиональными моющими средствами / работа с инвентарем	
	2.	Работа с чат-ботом	
	3.	Работа с электронным ключом	
		Практика	**4**
	1.	Отработка полученных теоретических знаний по каждой должностной обязанности	
		Самостоятельная работа	**4**
	1.	Изучение необходимых стандартов службы	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 3. Организация и технология обслуживания номерного фонда. ПК-2, ПК-3			
Тема 3.1. Типы и организация уборочных работ (текущая/уборка после выезда гостей/генеральная уборка)	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Виды уборок номерного фонда: - уборка свободных номеров; - текущая уборка жилого номера со сменой белья и без смены белья; - уборка номера после выезда гостей; - промежуточная уборка номера по запросу гостя;	

		- генеральная уборка номера	
	2.	Комплектация ванной комнаты (полотенца и халаты, тапочки)	
	Практика		**2**
	1.	Заправка кроватей	
	2.	Комплектация ванной комнаты (полотенца и халаты, тапочки)	
	3.	Подготовка грязного белья для сдачи в прачечную	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Применение полученных знаний и навыков в работе	
Тема 3.2. Подготовка горничной к работе. Комплектация, порядок и последовательность экипировки тележки горничной	**Практические занятия**		**1**
	1.	Порядок и последовательность экипировки тележки горничной: - верхний отсек: предметы гостеприимства, рекламная продукция, туалетные принадлежности, чистое постельное белье, халаты; - средний отсек: полотенца; - нижний отсек: ветошь, чистящие и моющие средства, инвентарь для уборки; - боковые стороны: * с одной стороны – полотняный мешок для грязного белья; * с другой стороны – полиэтиленовый мешок для мусора	
	2.	Комплектация тележки в начале смены: - пылесос; - швабра, совок; - резиновые перчатки, щетки; - губки; - щетки (для сбора пыли, чистки ковролина); - мешки (для грязного белья, мусора); - салфетки (ветошь) для сухой и влажной уборки: ветошь с красной маркировкой – для уборки санузла; комплект ветоши для уборки комнаты; - промаркированные ведра (для мытья номеров, туалета); - химические средства для уборки – каждое средство подписанной емкости: «D10» - чистящее и дезинфицирующее средство; «R1» - моющее средство для туалетов; «R2» - универсальное моющее средство для твердых и влагостойких поверхностей; «R3» - моющее средство для стеклянных и зеркальных поверхностей; «R5» - освежитель воздуха; средство для ухода за деревянными поверхностями «ПОЛИРОЛЬ»; универсальное моющее средство для посуды; - освежитель воздуха;	

		- туалетная бумага, салфетки; - таблички «Прошу убрать мой номер», «Не беспокоить», «Идет уборка номера»; - фирменные пакеты для прачечной, бланки заказа для прачечной; - гостевые принадлежности: шампунь; кондиционер для волос; гель для душа; лосьон для тела; мыло; шапочка для душа; зубной набор; набор для бритья; расческа; щетка для одежды; швейный набор; губка для обуви; рожок для обуви; салфетка вискозная; тапочки; набор туалетных принадлежностей (мыльницы, стаканы); - набор рекламных и информационных печатных материалов; - блокноты, ручки с логотипом отеля; - комплекты чистого белья и полотенец, халаты	
	Практика		**2**
	1.	Комплектация тележки горничной	
	2.	Проверка наличия расходных материалов и получение при необходимости	
	3.	Проверка наличия и получение при необходимости текстиля	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Применение полученных знаний и навыков во время работы	
	2.	Изучение необходимых стандартов Службы номерного фонда	
Тема 3.3. Профессиональные средства для уборки. Особенности маркировки, применения, хранения, утилизации. Правила работы с профессиональными моющими средствами	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Профессиональные средства для уборки: - «D10» - чистящее и дезинфицирующее средство; - «R1» - моющее средство для туалетов; - «R2» - универсальное моющее средство для твердых и влагостойких поверхностей; - «R3» - моющее средство для стеклянных и зеркальных поверхностей; - «R5» - освежитель воздуха; - средство для ухода за деревянными поверхностями «ПОЛИРОЛЬ»; - универсальное моющее средство для посуды	
	2.	Правила работы с профессиональными моющими средствами согласно стандартам отеля	
	3.	Особенности маркировки, применения, хранения и утилизации профессиональных моющих средств	
	4.	Правила работы с дозаторной станцией	
	Практика		**2**
	1.	Правила работы с профессиональными моющими средствами согласно стандартам отеля	
	2.	Особенности маркировки, применения, хранения и утилизации профессиональных моющих средств	

	3.	Правила работы с дозаторной станцией	
	Самостоятельная работа		**7**
	1.	Применение полученных знаний и навыков во время работы	
	2.	Изучение необходимых стандартов Службы номерного фонда	
Тема 3.4. Профессиональное технологическое оборудование для уборки. Хранение и проверка инвентаря	**Практическое занятие**		**1**
	1.	Профессиональное технологическое оборудование для уборки	
	2.	Хранение и проверка инвентаря	
	Практика		**2**
	1.	Подготовка рабочего инвентаря к началу смены	
	2.	Приведение в порядок инвентаря в конце смены	
	3.	Поддержание порядка на рабочем месте в служебном помещении	
	Самостоятельная работа		**7**
	1.	Применение полученных знаний и навыков во время работы	
	2.	Изучение необходимых стандартов Службы номерного фонда	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями. ПК-1, ПК-2, ПК-3			
Тема 4.1. Сервисность в работе горничной. Стандарты внешнего вида и взаимодействия с гостями	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Сервисность в работе горничной. Составляющие сервиса. Стандарты взаимодействия с гостями: - корпоративная этика; - обслуживание гостей; - стандарт качества обслуживания; - внешний вид персонала; - поведение сотрудников в конфликтной ситуации; - управление репутацией отеля и гостя; - работа с предложениями по улучшению сервиса, с жалобами гостей; - поведения сотрудников в отеле	
	Практика		**2**
	1.	Этикет как составляющая сервиса. Основные правила этикета. Проигрывание стандартных и нестандартных ситуаций	
	2.	Основные правила поведения горничных: - субординация; - рабочее время;	

		- официальный язык; - курение, употребление алкоголя и запрещенных веществ; - личные визиты в отель; - питание; - телефонные звонки; - найденные вещи на территории отеля; - поведение горничных при получении чаевых. Проигрывание стандартных и нестандартных ситуаций	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Отработка полученных знаний и навыков с гостями отеля	
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы горничной	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Понятие NPS, контроль качества, поддержание высокого уровня конкурентоспособности	
	2.	Стандарт управления репутацией отеля	
	3.	Предупреждение негативного впечатления гостя	
	4.	Понятие первого впечатления, роль вербальной и невербальной коммуникаций	
	5.	Качество выполнения работы: «наш последний взгляд на номер = первый взгляд гостя»	
	Практическое занятие		**1**
	1.	Работа Службы номерного фонда как значимый показатель NPS	
	2.	Изучение стандартов качества обслуживания гостя. Готовность к обслуживанию гостей	
	Практика		**2**
	1.	Работа на опережение: выявление потребности гостя как ключевой фактор формирования лояльности по отношению к отелю	
	2.	Применение стандартов качества обслуживания гостя	
	3.	Разбор отзывов гостей. Отработка замечаний из отзывов	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Формирование положительного первого впечатления гостя путем применения стандартов качества обслуживания	
Тема 4.2. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	**Практическое занятие**		**1**
	1.	Психотипы личностей (гостей)	
	2.	«Жалоба – это подарок!». Категории жалоб. Алгоритм эффективной работы с жалобами	
	3.	Стратегии разрешения конфликта. Порядок действий при решении конфликтной ситуации. Типы критики	
	4.	Сервисная составляющая решения конфликтной ситуации. Выражения, которых следует	

		избегать. Выражения – заменители	
	Практика		**2**
	1.	Ведение переговоров с гостем: выявление потребностей и сути обращения	
	2.	Объективная оценка ситуации	
	3.	Закрытие вопроса с гостем: выбор стратегии разрешения конфликта, подведение итогов, принятие решения о разрешении ситуации	
	4.	Проработка конфликтных ситуаций, кейсов	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Принятие ответственности за решение ситуации и доведения коммуникации с гостем до логического завершения	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Итоговая аттестация – квалификационный экзамен			**4**

Практика проводится на базе Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров на практику и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценка качества освоения Программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам каждого модуля и итоговую аттестацию выпускников (квалификационный экзамен).

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения программы учитывались все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

7.1. Текущий контроль.

Текущий контроль проводится в форме опроса.

Примерные вопросы для проведения устного опроса:

1. Какие бывают виды уборки гостевых номеров?
2. Когда проводят уборку забронированных номеров?
3. Какие правила гостеприимства необходимо знать горничной?
4. Что позволяет службе горничных компьютеризация?
5. Какие требования предъявляются к горничным?
6. Какие требования предъявляются к внешнему виду горничных?
7. Каковы цели промежуточной уборки?
8. Что горничная должна сделать в первую очередь, приступая к уборке?
9. С какой периодичностью необходимо проводить генеральную уборку в гостинице?
10. Опишите процедуру выполнения вечернего сервиса.

Критерии оценки опроса:

Балл	Оценка	Критерии оценки	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры	Самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев
4	Хорошо	Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые	Самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Слушатель способен по памяти воспроизводить ранее

		примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика	усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
3	Удовлетворительно	Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют	Применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
2	Неудовлетворительно	Слушатель проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	Слушатель не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию

7.2. Промежуточная аттестация в форме зачета.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом тестирования. с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 5-7 вопросов, составленных по материалам изучения модуля.

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля.

Примерный перечень тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 1 «Организация деятельности средств размещения».

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Какие виды средств размещения относятся к коллективным?
а) хостелы;
б) комнаты в квартирах;
в) коттеджи;
г) квартиры.
2. Номер площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат и дополнительным гостевым туалетом, – это:
а) апартамент;
б) люкс;
в) сюит;
г) студия.

3. В обязанности хозяйственной службы гостиницы входит:

а) уборка всех помещений гостиницы, стирка белья и других принадлежностей, пополнение гигиенических расходных материалов;

б) ремонт коммунальных сетей и помещений гостиницы, поддержание безопасного режима работы основных ресурсообеспечивающих коммунальных сетей;

в) обеспечение всех служб гостиницы расходными и хозяйственными материалами.

Примерный перечень тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 2 «Особенности профессиональной деятельности горничной».

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:

а) вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку;

б) вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда;

в) первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на одну группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети.

2. Время прихода на работу:

а) за 5 мин до начала смены;

б) за 10 мин до начала смены;

в) за 15 мин до начала смены.

3. Что входит в стандарт внешнего вида горничной? Выберите более точный ответ:

а) ношение бейджа, улыбка, опрятный внешний вид;

б) ношение бейджа, улыбка, униформа, опрятность, отсутствие яркого макияжа.

Примерный перечень тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 3 «Организация и технология обслуживания номерного фонда».

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Уборочные работы, которые необходимо проводить два раза в год?

а) мытье окон в номере;

б) генеральная уборка номера;

в) промежуточная уборка номера;

г) экспресс-уборка.

2. На верхней полке тележки горничной при стандартной раскладке белья по полкам находится:

а) полотенца для рук и лица;

б) халаты;

в) комплекты постельного белья;

г) косметика и аксессуары;

д) полотенца для ног.

3. Комплексные системы, разработанные специально для уборки номерного фонда гостиниц, а также для решения любых проблем гигиенической обработки и полировки (выберите несколько вариантов):

а) бытовые химические средства;

б) уборочные материалы;

в) профессиональные химические средства;

г) уборочная техника;

д) химические средства.

4. Что ЗАПРЕЩЕНО делать при ТЕКУЩЕЙ уборке (выберите несколько вариантов):

а) проводить уборку в шкафу;

б) смотреть телевизор;

в) складывать вещи, разбросанные по кровати;

г) мерить вещи гостя;

д) закрывать/передвигать чемодан;

е) мыть посуду в номере;

ж) открывать холодильник;

з) разговаривать по мобильному телефону;

и) менять местоположение вещей Гостя (например, с тумбочки на стол).

5. В случае обнаружения денег/украшений/документов при ВЫЕЗДНОЙ уборке необходимо:

а) забрать их себе;

б) сообщить супервайзеру, отнести на ресепшен;

в) сообщить супервайзеру, дождаться представителя службы безопасности, составить акт, передать в сейф на ресепшн.

6. Выберите правильный ответ по определению процедуры «вечерний сервис»:

а) зайти в номер с 18.00 до 21.00 и сделать текущую уборку номера;

б) зайти в номер с 18.00 до 21.00, вынести мусор и поменять полотенца;

в) зайти в номер с 18.00 до 21.00, сделать текущую уборку, закрыть шторы, отогнуть край кровати, включить электроприборы, приглашая гостя ко сну.

Примерный перечень тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 4 «Стандарты взаимодействия с гостями».

Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 15 мин.

1. Можно ли первым заводить разговор с Гостем?

а) запрещено;

б) можно, если этот Гость вам улыбается;

в) можно, если это постоянный Гость.

2. Что входит в алгоритм общения с конфликтными Гостями?

а) выслушать, извиниться, позвонить супервайзеру, решить задачу, поблагодарить;

б) выслушать, посочувствовать, извиниться, отправить на ресепшн, поблагодарить;

в) выслушать, принять, извиниться, решить задачу, поблагодарить.

3. Укажите правильный ответ по карточке «НЕ беспокоить»:

а) горничная обязана постучать в номер и уточнить у Гостя удобное время по уборке номера;

б) номер не подлежит уборке до конца смены горничных, горничная вносит время по этой карте в рабочий лист горничной, делает фото в рабочий чат, отслеживает в течение дня изменения по пожеланию Гостя в этом номере;

в) ждем когда Гости выйдут из номера и убираем номер в их отсутствие.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 50-100% – верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 50% – верных ответов.

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов модулей.

7.3. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)

Итоговая аттестация слушателей, завершающих обучение по ОППО, проводится в форме квалификационного экзамена, включающего:

1. Проверку теоретических знаний;

2. Выполнение практической квалификационной работы – в форме моделируемой производственной ситуации (выполнение последовательной уборки номера после выезда гостя).

Итоговая аттестация является обязательной.

Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку слушателей и охватывает все профессиональные компетенции, сформированные в результате освоения программы:

ПК-1 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК-2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.

ПК-3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично»,

«хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Слушателям, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

7.3.1. Проверка теоретических знаний проводится в форме итогового тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных по материалам всех модулей программы профессионального обучения.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 60-100% – верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 60% – верных ответов.

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний
Инструкция: выберите правильный ответ
Время выполнения: 30 минут.

1. В какой службе численность персонала является самой крупной?
а) служба приема и размещения;
б) маркетинг;
в) эксплуатация номерного фонда.
2. В какой категории гостиницы вечерняя подготовка номера не предоставляется?
а) «две звезды»;
б) «четыре звезды»;
в) «пять звезд».
3. При уборке номера дверь в номер должна быть открыта?
а) конечно;
б) никогда;
в) да, но должна быть перегорожена тележкой.
4. С чего начинается уборка номера?
а) с проветривания комнат;
б) со смены постельного белья;
в) с уборки пылесосом.
5. К общественным помещениям относятся?
а) номера;
б) складское помещение;
в) коридор.

6. Какой водой моют туалет?
а) горячей и холодной;
б) холодной;
в) не имеет значения.
7. При уборке номера горничная убирает верхнюю одежду гостя в шкаф?
а) нет;
б) да;
в) за отдельную плату.
8. Должна ли у горничных быть определенная форма одежды?
а) да;
б) не обязательно;
в) нет.
9. Уборку в номере с заменой белья проводят:
а) в присутствии гостя;
б) не имеет значения;
в) без гостя.
10. В первую очередь убираются:
а) забронированные номера;
б) номера после выезда гостя;
в) делают экспресс-уборку.
11. Сколько длится быстрая проверка номера?
а) 10 мин;
б) 3-5 мин;
в) 8 мин.
12. Уборка номеров должна осуществляться по:
а) разрешению супервайзера;
б) разрешению гостей;
а) разрешению администратора.
13. Сколько длится влажная протирка плинтуса?
а) 12 сек.;
б) 90 сек.;
в) 1 минута.
14. Сколько длится чистка пылесосом дивана?
а) 45 сек.;
б) 22 сек.;
в) 185 сек.

7.3.2. Выполнение практической квалификационной работы

Общие требования к выполнению практической квалификационной работы.

Цель выпускной практической квалификационной работы:

– показать уровень сформированности профессиональных компетенций;

– показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии соответствует требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя,

предусмотренному профессиональным стандартом.

Практические квалификационные работы выполняются в Лаборатории «учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Проверяемые трудовые действия:

– текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

– уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;

– генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Форма участия – индивидуальная.

Задание для практической квалификационной работы по профессии «Горничная» и время на выполнение

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1.	Уборка номера категории Стандарт – перезаезд	5	22 минуты на одного слушателя + 5 минут на обсуждение слушателя после завершения задания
2.	Текущая уборка	5	18 минут на одного слушателя + 5 минут на обсуждение слушателя после завершения задания

Примерные задания:

Задание 1. **Уборка выездного номера:**

Оставленная книга в номере после выезда Гостя: ваши действия.

Не работает лампа в прикроватном бра: ваши действия.

При застиле кровати обнаружено белье с пятнами: ваши действия.

При выездной уборке номера вы обнаружили под кроватью кольцо: ваши действия.

При выездной уборке номера вы обнаружили закрытый сейф: ваши действия.

При выездной уборке номера вы обнаружили в баре закрытый алкоголь: ваши действия.

Задание 2. **Текущая уборка номера:**

Чаевые при текущей уборке в размере 1000 руб.: ваши действия.

Уборка номера с домашним питомцем в присутствии Гостя: ваши действия.

Гость просит у вас таблетку от аллергии: ваши действия.

Гость просит купить вас что-то за территорией: ваши действия.

Гость забыл ключ в номере и просит вас открыть дверь: ваши действия.

Гостья просит вас взять платье в шкафу и отнести его на прачку: ваши

действия.

Гость оставил на кровати в пакете для прачечной свои вещи и сверху положил бланк на стирку вещей. Ваши действия?

При текущей уборке номера вы обнаружили под кроватью кольцо: ваши действия.

При текущей уборке номера вы обнаружили неработающий полотенцесушитель: ваши действия.

При текущей уборке номера вы нашли коробку из-под обуви возле мусорной корзины: ваши действия.

Вы зашли в номер, а там спит Гость: ваши действия.

Вы делаете текущую уборку, а в номер зашел Гость и хочет забрать свою сумку: ваши действия.

Вы сделали текущую уборку, а Гость остался недоволен: ваши действия.

Схема оценивания (в баллах):

Схема оценивания (в баллах)	5 баллов	действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям
	4 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки, как правило – одна-две ошибки)
	3 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки (не более трех ошибок))
	2 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются ошибки (четыре-пять ошибок))
	1 балл	действие не выполнено, результат отсутствует

Шкала перевода баллов в оценку:

Количество баллов	2 и ниже	3	4	5
Шкала оценивания	2 неудовлетворительно	3 удовлетворительно	4 хорошо	5 отлично

При выполнении практической части слушателю выставляется оценка:

«Отлично» – если он свободно справляется с практическим заданием, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно аргументировать выполняемые действия, не допуская ошибок.

«Хорошо» – если слушатель владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практического задания, допускает мелкие погрешности, не влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания.

«Удовлетворительно» – если слушатель испытывает затруднения в выполнении практического задания, либо допускает погрешности, влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания (результат достигается не в полном объеме).

«Неудовлетворительно» – если слушатель с большими затруднениями

выполняет практическое задание, общий результат деятельности не достигнут.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Вид учебного занятия	**Материально-технические условия**
Лекционные занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
Лекционные аудиторные занятия	Аудитория с мебелью, рассчитанная на соответствующее количество слушателей, ноутбук с операционной системой, видеопроекционное оборудование, аудиоаппаратура, флипчарт, видеокамера или PTZ камера, коммутационное оборудование, обеспечивающее бесперебойный высокоскоростной (300 Мбит/с) доступ в сеть Интернет, браузер, программа для работы с pdf-документами.
Практические занятия	Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), оснащенный специализированным оборудованием и техническими средствами обучения: кровать одноместная; прикроватная тумбочка; настольная лампа; бра; мини-бар; стол; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; телевизор; гладильная доска; утюг; пылесос; душевая кабина; унитаз; раковина; зеркало в ванной комнате; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; напольное покрытие; укомплектованная тележка горничной; ершик для унитаза; ведерко для мусора; держатель для туалетной бумаги; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце-коврик; индивидуальные косметические принадлежности
Практика	Практика проводится на базе номерного фонда Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету
Самостоятельная работа слушателей	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.

Промежуточная аттестация	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux), монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиоколонками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Лаборатория «учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения: кровать одноместная; прикроватная тумбочка; настольная лампа; бра; мини-бар; стол; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; телевизор; гладильная доска; утюг; пылесос; душевая кабина; унитаз; раковина; зеркало в ванной комнате; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; напольное покрытие; укомплектованная тележка горничной; ершик для унитаза; ведерко для мусора; держатель для туалетной бумаги; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце-коврик; индивидуальные косметические принадлежности

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список рекомендуемой литературы:

1. Гришко Н. А. Гостиничное хозяйство: учебное пособие / Н. А. Гришко – Мн.: РИПО, 2021. – 252 с.

2. Киселева Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг: учебник / Р. Ф. Киселева. – М.: КноРус, 2024. – 212 с.

3. Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 242 с.

4. Никольская Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – М.: КноРус, 2024. – 343 с.

5. Скабеева Л. И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства: учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. – М.: КноРус, 2023. – 219 с.

6. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. – 256 с.

7. Чередниченко Ю. П. Предоставление гостиничных услуг: учебник / Ю. П. Чередниченко. – М.: КноРус, 2025. – 160 с.