

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 12 мая 2025 г. № 18

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

\_\_\_\_\_ Картошкин С.А.  
(подпись) (Ф. И. О.)

М. П.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Организация и технологии деятельности хозяйственной  
службы средства размещения»**

Программа повышения квалификации разработана совместно с  
**ООО «ReallSkills»**

**Руководитель программы:**  
ИП «Крумина Анастасия Александровна» (VUCA Hospitality)

А. А. Крумина

подпись

**Согласовано:**  
заместитель директора  
Федерального ресурсного центра  
подготовки кадров для индустрии  
туризма и гостеприимства

И. В. Насикан

подпись

начальник департамента методиче-  
ского обеспечения учебного процес-  
са Федерального ресурсного центра  
подготовки кадров для индустрии  
туризма и гостеприимства

Т. И. Оконникова

подпись

начальник департамента внутренне-  
го мониторинга качества образова-  
ния Федерального ресурсного цен-  
тра подготовки кадров для индус-  
трии туризма и гостеприимства

А. С. Кусков

подпись

## 1. Аннотация программы

**1.1. Цель освоения программы:** совершенствование и формирование новых компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимых для ведения профессиональной деятельности по организации и обеспечению функционирования хозяйственной службы средства размещения.

**1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:** к освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие образование не ниже среднего профессионального.

**1.3. Трудоемкость:** 72 академических часа.

**1.4. Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты освоения программы:** перечень осваиваемых компетенций составлен с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н) в соответствии с обобщенными трудовыми функциями А (5 уровень квалификации) и В (6 уровень квалификации), а также требований профессионального стандарта «Горничная» (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н) в соответствии с обобщенной трудовой функцией В (4 уровень квалификации).

Таблица 1. Виды профессиональной деятельности и трудовые функции

Профессиональный стандарт / справочник квалификационных требований	Виды профессиональной деятельности	Обобщенная трудовая функция / функциональные обязанности (уровень квалификации)	Трудовая функция
Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»	Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения	ОТФ А Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (5 уровень квалификации)	А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
		ОТФ В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (6 уровень квалификации)	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

<b>Профессиональный стандарт / справочник квалификационных требований</b>	<b>Виды профессиональной деятельности</b>	<b>Обобщенная трудовая функция / функциональные обязанности (уровень квалификации)</b>	<b>Трудовая функция</b>
Профессиональный стандарт «Горничная»	Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	ОТФ В Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения (4 уровень квалификации)	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

Таблица 2. Профессиональные компетенции в соответствии с видами профессиональной деятельности

<b>Виды деятельности</b>	<b>Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения</b>	<b>Знания</b>	<b>Умения</b>	<b>Практический опыт</b>

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения	ПК-1 Способен организовывать и обеспечивать деятельность хозяйственной службы средства размещения	знает тенденции развития гостиничного бизнеса; знает особенности классификации и основные виды средств размещения в РФ; знает содержание понятия «хаускипинг» и особенности правовой регламентации деятельности хозяйственной службы отеля; знает особенности организационной структуры хозяйственной службы отеля	умеет организовывать деятельность хозяйственной службы; умеет определять направления деятельности хозяйственной службы; умеет учитывать финансовые и материальные аспекты функционирования и развития хозяйственной службы гостиницы; умеет применять национальные и профессиональные стандарты для обеспечения деятельности хозяйственной службы отеля	владеет навыками организации функционирования хозяйственной службы; владеет навыками учета специфики современных трендов развития гостиничной сферы; владеет навыками применения стандартов при определении функций и должностей в хозяйственной службе отеля; владеет навыками финансового и материального обеспечения хозяйственной службы
	ПК-2 Способен налаживать документационную и информационную работу, кадровое обеспечение и	знает основные принципы и правила организации документооборота;	умеет организовывать документооборот в средстве размещения и его хозяйственной службе;	владеет навыками организации документооборота в хозяйственной службе;

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
	хозяйственной службы средства размещения	знает специфику кадрового обеспечения деятельности хозяйственной службы отеля; знает основы цифровизации и автоматизации управления номерным фондом отеля	умеет формировать кадровую политику для организации работы хозяйственной службы; умеет применять современные технологии для организации работы хозяйственной службы	владеет навыками применения инновационных технологий для обеспечения эффективной работы хозяйственной службы средства размещения
	ПК-3 Способен обеспечить эффективную работу персонала хозяйственной службы средства размещения	знает правила коммуникации персонала хозяйственной службы; знает особенности работы персонала с жалобами и обратной связью гостей; знает правила этики и этикета персонала хозяйственной службы отеля	умеет организовывать деятельность персонала хозяйственной службы отеля; умеет налаживать взаимодействие персонала хозяйственной службы с клиентами отеля; умеет обеспечивать этикет персонала хозяйственной службы на всех уровнях управления	владеет навыками организации работы персонала хозяйственной службы и взаимодействия работников с клиентами и руководителями; владеет навыками улаживания возникающих конфликтов персонала хозяйственной службы с клиентами и между собой

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК-4 Способен обеспечить планирование, организацию и контроль деятельности по уборке номерного фонда в средствах размещения	знает стандарты и технологии уборки номерного фонда в различных типах гостиниц знает особенности обеспечения безопасности деятельности хозяйственной службы гостиницы; знает инструменты контроля качества и внутреннего аудита деятельности хозяйственной службы отеля	умеет применять технологии уборки номеров в отдельных типах средствах размещения; умеет применять принципы экологического менеджмента при организации деятельности по уборке номеров; умеет организовывать работу по аудиту деятельности хозяйственной службы отеля	владеет навыками организации деятельности по уборке номерного фонда в гостинице; владеет навыками обеспечения безопасности и качества уборки номерного фонда в гостиницах; владеет навыками проведения мероприятий по контролю и аудиту деятельности хозяйственной службы

## 2. Учебный план

№ п/п	Перечень разделов (модулей), дисциплин	Трудоемкость, час	Контактная работа, час.			СРС, час
			Лек- ции	Прак- тиче- ские за- нятия	В т. ч. в форме практи- ческой подго- товки	
<b>1.</b>	<b>Основы организации деятельности хозяйственной службы средства размещения</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
1.1.	Особенности и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России	3	1	-	-	2
1.2.	Классификация и виды средств размещения в мире и России	3	1	-	-	2
1.3.	Понятие хаускипинга и роль хозяйственной службы в средствах размещения	3	-	1	1	2
1.4.	Правовая регламентация деятельности хозяйственной службы средства размещения	3	1	-	-	2
<b>2.</b>	<b>Организационная структура и функции хозяйственной службы средства размещения</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
2.1.	Организационная структура хозяйственной службы средства размещения	5	1	2	2	2
2.2.	Стандарты и их роль в определении функций и должностей в хозяйственной службе	4	1	1	1	2
2.3.	Финансовые и материальные аспекты функционирования хозяйственной службы	5	1	2	2	2
<b>3.</b>	<b>Документационное и кадровое обеспечение, цифровизация и автоматизация деятельности хозяйственной службы средства размещения</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
3.1.	Организация документооборота в средстве размещения и его хозяйственной службе	4	-	2	2	2
3.2.	Кадровое обеспечение деятельности хозяйственной службы средства размещения	7	1	2	2	4
3.3.	Цифровизация и автоматизация управления номерным фондом и организации деятельности хозяйственной службы средства размещения	3	-	1	1	2
<b>4.</b>	<b>Уборка номерного фонда как направление деятельности хозяйственной службы средства размещения</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
4.1.	Стандарты и технологии уборки номерного фонда в различных типах средств размещения	10	2	4	4	4
4.2.	Реализация принципов экологического менеджмента и обеспечение безопасности деятельности хозяйственной службы средства размещения	5	1	2	2	2
4.3.	Контроль качества и внутренний аудит деятельности хозяйственной службы	5	-	3	3	2
<b>5.</b>	<b>Коммуникационные и этические аспекты деятельности хозяйственной службы средства размещения</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
5.1.	Организационные и этические аспекты коммуникации персонала хозяйственной службы					

	средства размещения с гостями	3	1	-	-	2
5.2.	Особенности работы персонала с жалобами и обратной связью гостей	5	1	2	2	2
5.3.	Этикет хозяйственной службы средства размещения – от горничной до руководителя	4	-	2	2	2
<b>Итоговая аттестация</b>		в форме зачета				
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>36</b>

### 3. Календарный учебный график

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий

СРС – самостоятельная работа слушателей

ИА – итоговая аттестация

Период обучения – 5 недель				
1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя
УЗ ДОТ, СРС	УЗ ДОТ, СРС	УЗ ДОТ, СРС	УЗ ДОТ, СРС	УЗ ДОТ, СРС, ИА

## 4. Рабочие программы

### *Раздел 1. Основы организации деятельности хозяйственной службы средства размещения*

**Тема 1.1. Особенности и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России** (1 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* базовые характеристики средств размещения и мировые тренды гостиничной индустрии; специфика развития гостиничного бизнеса в России 2018-2025 гг.; рост сегмента альтернативного размещения: оздоровительные отели (SPA и Wellness), апарт-отели, глэмпинги; изменение потребительского поведения; цифровизация процессов обслуживания и появления мобильных технологий; внедрение экологических стандартов и развитие «зеленых» гостиниц; изменение стандартов уборки и санитарной безопасности под влиянием пандемии COVID-19; индивидуализация сервисов и использование Big Data для персонализации; вызовы отрасли: кадровый кризис, цифровизация, ужесточение санитарных требований; новые требования к деятельности хозяйственной службы: стандарты уборки, экологизация, цифровой контроль качества.

**Тема 1.2. Классификация и виды средств размещения в мире и России** (1 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* понятие классификации средств размещения в РФ как механизма подтверждения уровня качества услуг и средства для ориентации гостя; нормативно-правовая база классификации: федеральные законы, приказы Минэкономразвития, стандарты; системы обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения: порядок проведения, сроки действия, категории; классификационные признаки: номерной фонд, перечень услуг, требования к инфраструктуре и персоналу; роль хозяйственной службы в обеспечении соответствия классификационным стандартам: подготовка номерного фонда, соблюдение норм оснащения, обеспечение стандартов уборки и комплектации; ответственность за поддержание категории: ведение документации, участие в процедурах переаттестации; влияние классификации на внутренние регламенты работы хозяйственной службы и планирование материальных ресурсов; международные системы классификации гостиниц: принципы звездности, стандарты ассоциаций и рейтинговых агентств; Европейская система, Американские системы, отличия подходов и уровни качества; национальные особенности классификации в различных странах: добровольная и обязательная системы; международные сертификаты качества и экологические знаки (Green Key, EarthCheck и др.); влияние стандартов международной классификации на организацию работы службы хаускипинга; особенности подготовки номерного фонда и обеспечения сервиса в соответствии с международными и мультикультурными требованиями; использование международных стандартов в гостиницах, работающих под брендами международных сетей и независимых средств размещения.

**Тема 1.3. Понятие хаускипинга и роль хозяйственной службы в средствах размещения** (1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки; 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* хаускипинг – расшифровка термина; хозяйственная служба как гарант чистоты, гигиены, безопасности, порядка, готовности и оборачиваемости номерного фонда, состояния общественных зон; эволюция роли хозяйственной службы: от вспомогательной функции к ключевому элементу формирования имиджа средства размещения; основные задачи хозяйственной службы: уборка, уход за текстилем, контроль состояния инвентаря и оборудования; влияние работы хозяйственной службы на качество проживания и удовлетворенность гостей, на доходность средства размещения; взаимодействие с другими службами средства размещения для обеспечения бесперебойной работы; роль хозяйственной службы в поддержании стандартов бренда и соответствия требованиям классификации

**Тема 1.4. Правовая регламентация деятельности хозяйственной службы средства размещения** (1 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* нормативно-правовая база регулирования деятельности хозяйственной службы в России; законы, национальные стандарты и санитарные нормы, регулирующие работу хозяйственной службы средства размещения; требования к ведению внутренней документации; методы регулярного обновления нормативной базы для хозяйственной службы; роль хозяйственной службы в соблюдении обязательных стандартов и нормативных требований для соответствия регулирующему законодательству РФ.

## ***Раздел 2. Организационная структура и функции хозяйственной службы средства размещения***

**Тема 2.1. Организационная структура хозяйственной службы средства размещения** (1 ч. – лекция; 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* организационная структура хозяйственной службы как основа эффективного функционирования номерного фонда; типовые и адаптивные модели построения службы в зависимости от формата, категории, размера и концепции средства размещения; влияние категории отеля, концепции сервиса, количества и типов номеров на организацию работы службы; роль ключевых позиций в хозяйственной службе: супервайзеры как связующее звено между персоналом и руководителем, старшие горничные, координаторы; гибкие организационные решения: совмещенные функции, частичный аутсорсинг; взаимосвязь структуры организации гостиничного хозяйства с общей структурой отеля и влияние на качество сервиса.

**Тема 2.2. Стандарты и их роль в определении функций и должностей в хозяйственной службе** (1 ч. – лекция; 1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* понятие профессиональных стандартов и их значение для построения структуры службы; основные профессиональные стандарты службы: «Горничная», «Руководитель гостиничного комплекса», их

роль в формировании обязанностей сотрудников; разработка внутренних стандартов отеля на основе профессиональных стандартов, бренда и требований классификации; взаимосвязь стандартов с системой должностных обязанностей: деление функций, регламенты работы, чек-листы контроля качества; влияние стандартов на взаимодействие подразделений и культуру сервиса; необходимость регулярной актуализации стандартов по итогам внутренних аудитов качества обслуживания и анализа обратной связи гостей.

**Тема 2.3. Финансовые и материальные аспекты функционирования хозяйственной службы** (1 ч. – лекция; 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* финансовое планирование работы хозяйственной службы: составление бюджета, контроль расходов на фонд оплаты труда и ресурсы (ТМЦ) химические средства, текстиль и оборудование; основные метрики эффективности службы: стоимость уборки на номер, коэффициент производительности, уровень качества уборки и затрат на номерной фонд; планирование материально-технических ресурсов: списание, обновление, переход к экологичным материалам в соответствии с требованиями устойчивого развития; учет сезонности, длительности пребывания гостей и специфики средства размещения при формировании бюджета; роль руководителя хозяйственной службы средства размещения в оптимизации расходов, без ущерба для стандартов сервиса и имиджа отеля.

### ***Раздел 3. Документационное и кадровое обеспечение, цифровизация и автоматизация деятельности хозяйственной службы средства размещения***

**Тема 3.1. Организация документооборота в средстве размещения и его хозяйственной службе** (2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* документационное обеспечение хозяйственной службы как инструмент контроля качества; внутренние стандарты: регламенты, паспорта зон, технологические карты, журналы смен; взаимодействие с департаментами через систему заявок; учет текстиля, химии, имущества. Паспорт зон и чек-листы как элементы контроля; значение документооборота для подготовки к классификации и проверкам; внедрение безбумажных решений с интеграцией в PMS (система управления номерным фондом) и BI-системы (системы бизнес-аналитики).

**Тема 3.2. Кадровое обеспечение деятельности хозяйственной службы средства размещения** (1 ч. – лекция; 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* кадровый кризис в отрасли и его влияние на хозяйственную службу гостиницы; поиск, привлечение, адаптация и удержание сотрудников; разработка профилей должностей по профессиональным стандартам; наставничество и адаптационные программы; кадровые метрики: расчёт численности, планирование загрузки, нормативы уборки; работа с подрядными организациями; аутсорсинг функций уборки, прачечной и кли-

нинга как способ оптимизации кадровой нагрузки; выбор подрядных организаций с проверкой качества услуг и соблюдением требований классификации; теория поколений в управлении персоналом и поддержании коллектива

**Тема 3.3. Цифровизация и автоматизация управления номерным фондом и организации деятельности хозяйственной службы средства размещения** (1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* роль цифровизации в эффективности хозяйственной службы; системы PMS (управления номерным фондом) и housekeeping-модули для контроля и планирования; мониторинг выполнения работ в реальном времени; онлайн-заявки и контроль исправности оборудования; RFID-технологии (радиочастотная идентификация) для учета текстиля, мобильные чек-листы, интеграция систем; влияние цифровизации на квалификационные требования к сотрудникам; применение искусственного интеллекта для прогнозирования загрузки и автоматического распределения задач.

**Раздел 4. Уборка номерного фонда как направление деятельности хозяйственной службы средства размещения**

**Тема 4.1. Стандарты и технологии уборки номерного фонда в различных типах средств размещения** (2 ч. – лекция; 4 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* технологии работы в зависимости от типа средства размещения: городской отель, загородный отель, глэмпинг, апарт-отель, смешанные форматы; виды уборок: ежедневная, промежуточная, после выезда, экспресс-уборка, генеральная; уборка в объектах с различной длительностью проживания: апарт-отели, хостелы; уборка и сервис для VIP-гостей с учетом особых стандартов; уборка в СПА, фитнес-зонах, детских и специализированных пространствах; обработка поверхностей и предметов с учетом норм безопасности и санитарных требований; внедрение роботизированных устройств для базовой уборки общественных пространств; использование мобильных приложений для контроля состояния номеров и отслеживания выполнения задач в реальном времени.

**Тема 4.2. Реализация принципов экологического менеджмента и обеспечение безопасности деятельности хозяйственной службы средства размещения** (1 ч. – лекция; 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* организация борьбы с вредителями (насекомые, грызуны) в различных типах средств размещения; внедрение зеленых технологий: экологичные моющие средства, минимизация использования пластика, энергосберегающие решения; формирование политики социальной ответственности хозяйственной службы; безопасность предприятия и роль службы в обеспечении санитарных, противопожарных и эпидемиологических норм; разработка программ утилизации текстиля, вторичной переработки и рационального потребления ресурсов.

**Тема 4.3. Контроль качества и внутренний аудит деятельности хозяйственной службы** (3 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* принципы оценки качества работы службы: стандартизация процессов, проверка результатов уборки, аудит санитарного состояния зон; использование чек-листов для самоконтроля и проверок супервайзеров; разработка программ внутреннего аудита и двойного контроля качества; отчетная документация: стандартизированные формы, цифровые системы учета и анализа данных; внедрение систем автоматизированного внутреннего аудита с мобильной фиксацией результатов проверок; применение BI-аналитики для выявления повторяющихся проблемных зон и оптимизации рабочих процессов; регулярное тестирование знаний сотрудников по стандартам качества и безопасности.

## ***Раздел 5. Коммуникационные и этические аспекты деятельности хозяйственной службы средства размещения***

**Тема 5.1. Организационные и этические аспекты коммуникации персонала хозяйственной службы средства размещения с гостями** (1 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* организация эффективной коммуникации персонала хозяйственной службы с учетом стандартов бренда и требований классификации; особенности общения сотрудников хозяйственной службы с гостями в зависимости от статуса проживания; основные положения теории поколений и их влияние на стиль общения с разными группами гостей; разработка скриптов коммуникации для типовых и нестандартных ситуаций; использование мобильных систем для мгновенной передачи обратной связи между сотрудниками и руководством службы.

**Тема 5.2. Особенности работы персонала с жалобами и обратной связью гостей** (1 ч. – лекция; 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* типы и причины жалоб; этика общения с гостями в ситуации возникновения жалоб; принципы активного слушания и уважительного реагирования; основы эмоционального интеллекта для сотрудников хозяйственной службы; применение технологии «четырёх шагов разрешения конфликта»: признание, извинение, предложение решения или передача ответственности; формирование внутренней базы типовых жалоб и алгоритмов действий; интеграция систем моментального сбора обратной связи гостей по качеству работы службы через мобильные приложения; анализ жалоб и внесение изменений в процессы для предупреждения повторных ситуаций.

**Тема 5.3. Этикет хозяйственной службы средства размещения – от горничной до руководителя** (2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

*Содержание темы:* требования к внешнему виду, поведению и стилю общения сотрудников хозяйственной службы; этикет поведения в различных зонах: в гостевых, общественных, административных и вспомогательных по-

мещениях; специфика поведения в присутствии гостей; обучение персонала различным уровням этикета в зависимости от формата и категории средства размещения; внедрение стандартов «тихого сервиса» в премиальных сегментах целевой аудитории средств размещения.

*Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности.*

*Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы приведены в учебной тетради для самостоятельной работы слушателя.*

## **5. Формы аттестации и оценочные материалы**

Форма итоговой аттестации – зачет, включающий в себя выполнение и сдачу слушателем образовательной программы в письменной форме в виде заданий по всем разделам курса. Зачет охватывает все компетенции, сформированные в результате освоения программы:

ПК-1 Способен организовывать и обеспечивать деятельность хозяйственной службы средства размещения;

ПК-2 Способен налаживать документационную и информационную работу, кадровое обеспечение и хозяйственной службы средства размещения;

ПК-3 Способен обеспечить эффективную работу персонала хозяйственной службы средства размещения;

ПК-4 Способен обеспечить планирование, организацию и контроль деятельности по уборке номерного фонда в средствах размещения.

*Практико-ориентированные задания подготовки к итоговой аттестации приведены в учебной тетради для самостоятельной работы слушателя.*

*Структура задания и требования к его выполнению:*

1. Составьте описание текущего состояния хозяйственной службы средства размещения: организационная структура, основные функции, нормативно-правовая база (по выбору слушателя).

2. Разработайте предложения по оптимизации организационной структуры хозяйственной службы выбранного средства размещения с учетом современных требований к управлению номерным фондом.

3. Определите перечень мероприятий по совершенствованию документооборота и внедрению цифровых технологий в деятельность хозяйственной службы выбранного средства размещения.

4. Разработайте проект стандартов и технологий номерного фонда с учетом принципов экологического менеджмента и безопасности.

5. Подготовьте предложения по повышению качества сервиса, развитию внутренней коммуникации персонала, организации работы с жалобами гостей выбранного вами средства размещения.

6. Предложите проект системы внутреннего контроля качества работы хозяйственной службы выбранного средства размещения.

*Критерии оценки задания:*

<i>Вопрос</i>	<i>Ожидаемый результат</i>
1. Составьте описание текущего состояния хозяйственной службы средства размещения: организационная структура, основные функции, нормативно-правовая база	Составлено описание текущего состояния хозяйственной службы средства размещения: организационная структура, основные функции, нормативно-правовая база
2. Разработайте предложения по оптимизации организационной структуры хозяйственной службы выбранного средства размещения с учетом современных требований к управлению номерным фондом	Разработаны предложения по оптимизации организационной структуры хозяйственной службы выбранного средства размещения с учетом современных требований к управлению номерным фондом
3. Определите перечень мероприятий по совершенствованию документооборота и внедрению цифровых технологий в деятельность хозяйственной службы выбранного средства размещения	Определен перечень мероприятий по совершенствованию документооборота и внедрению цифровых технологий в деятельность хозяйственной службы выбранного средства размещения
4. Разработайте проект стандартов и технологий номерного фонда с учетом принципов экологического менеджмента и безопасности	Разработан проект стандартов и технологий номерного фонда с учетом принципов экологического менеджмента и безопасности
5. Подготовьте предложения по повышению качества сервиса, развитию внутренней коммуникации персонала, организации работы с жалобами гостей выбранного вами средства размещения	Подготовлены предложения по повышению качества сервиса, развитию внутренней коммуникации персонала, организации работы с жалобами гостей выбранного вами средства размещения
6. Предложите проект системы внутреннего контроля качества работы хозяйственной службы выбранного средства размещения	Предложен проект системы внутреннего контроля качества работы хозяйственной службы выбранного средства размещения

Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушатель полностью ответил не менее чем на четыре вопроса задания.

Требования к оформлению и предоставлению задания:

Задание выполняется в печатном виде в редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, 12 кегль, интервал 1,0.

Объем работы: от 6 до 8 страниц формата А4.

В начале работы указываются Ф. И. О., телефон, e-mail, сфера деятельности и должность слушателя.

*Содержание выполненного задания оформляется в виде таблицы:*

<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>
1. Составьте описание текущего состояния хозяйственной службы средства размещения: организа-	

ционная структура, основные функции, нормативно-правовая база	
2. Разработайте предложения по оптимизации организационной структуры хозяйственной службы выбранного средства размещения с учетом современных требований к управлению номерным фондом	
3. Определите перечень мероприятий по совершенствованию документооборота и внедрению цифровых технологий в деятельность хозяйственной службы выбранного средства размещения	
4. Разработайте проект стандартов и технологий номерного фонда с учетом принципов экологического менеджмента и безопасности	
5. Подготовьте предложения по повышению качества сервиса, развитию внутренней коммуникации персонала, организации работы с жалобами гостей выбранного вами средства размещения	
6. Предложите проект системы внутреннего контроля качества работы хозяйственной службы выбранного средства размещения	

Выполненное задание подписывается слушателем и загружается в личный кабинет слушателя в виде качественной сканированной копии в формате PDF или качественного изображения (JPEG) .jpe .jpeg .jpg.

Оценка за выполненное задание выставляется руководителем программы и публикуется в личном кабинете слушателя.

## 6. Организационно-педагогические условия реализации

### 6.1. Материально-технические условия

Вид учебного занятия	Материально-технические условия
Учебные 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.
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.
Итоговая аттестация	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.
--	--

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

В число учебно-методических материалов программы включена учебная тетрадь, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы слушателей, список рекомендуемой литературы и перечень информационных источников (является неотъемлемой частью программы повышения квалификации).

### ***Список рекомендуемой литературы:***

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462)

2. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии»: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_495352](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352)

3. Государственная программа РФ «Развитие туризма» (утверждена постановлением Правительства РФ от 24.12.2021 г. № 2439. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_405703](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_405703)

4. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» (введен Приказом Министерства финансов РФ от 11.06.2021 г. № 78н) (с изменениями). – [https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/np\\_turizm\\_i\\_gostepriimstvo/](https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/np_turizm_i_gostepriimstvo/)

5. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена Правительством РФ от 20.09.2019 г. № 2129-р: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648>

6. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н). – Режим доступа: <https://base.garant.ru/71053822>

7. Профессиональный стандарт «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 657н). – Режим доступа: <https://base.garant.ru/71773568>

8. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»: <https://internet-law.ru/gosts/gost/52262>

9. Вотинцева Н. А. Правовое регулирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – М.: РИОР, 2024. – 280 с.

10. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / под ред. А. А. Федулина. – М.: КноРус, 2021.
11. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков. – М.: Инфра-М, 2024. – 326 с.
12. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела: учебник / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – М.: Юрайт, 2025. – 532 с.
13. Никольская Е. Ю. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. – М.: КноРус, 2023. – 298 с.
14. Организация гостиничного дела: учебник / под ред. Л. И. Черниковой. – М.: КноРус, 2024.
15. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И. И. Потапова. – М.: Академия, 2024. – 272 с.
16. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2025. – 298 с.
17. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2021. – 300 с.

### ***Информационные материалы:***

1. Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
2. Министерство экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
3. Научная электронная библиотека e-library (РИНЦ). – Режим доступа: <http://www.e-library.ru>
4. Общественная организация «Российский союз туриндустрии (РСТ)». – Режим доступа: <https://rostourunion.ru>
5. Портал «Росстандарт. Стандарты и регламенты». – Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost//home/standarts>
6. Российская Гостиничная Ассоциация (РГА). – Режим доступа: <https://rha.ru>
7. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

### **6.3. Кадровые условия**

Реализация программы обеспечивается ведущими преподавателями и научными работниками университета, а также ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, имеющими высшее образование.

## Сведения о кадровом составе

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, специальность, квалификация	Место работы, должность; основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Кибирёва Татьяна Васильевна	Высшее образование, Московский Ордена Трудового Красного Знамени институт народного хозяйства им. Г. В. Плеханова, 1982 г., специальность «Технология и организация общественного питания», квалификация «Инженер-технолог»	ООО «ReallSkills», генеральный директор	-	21	-	-	Тема 1.2. Классификация и виды средств размещения в мире и России; тема 1.4. Правовая регламентация деятельности хозяйственной службы средства размещения
Меркулова Ольга Петровна	Высшее образование, Воронежский государственный университет, 1993 г., специальность «Юриспруденция», квалификация «Юрист»	ООО «МАРКАП», заместитель директора по хозяйственной части (УК «АМАКС»)	-	14	-	-	Тема 4.1. Стандарты и технологии уборки номерного фонда в различных типах средств размещения
Ахунова Эльвира Фаритовна	Высшее образование, Екатеринбургский государственный театральный институт, 1996 г., специальность «Театроведение», квалификация «Театровед-организатор театрального дела»	АО «ТГК Измайлово», начальник управления по содержанию номерного фонда	-	12	-	-	Тема 2.1. Организационная структура хозяйственной службы средства размещения; тема 2.2. Стандарты и их роль в определении функций и должностей в хозяйственной службе; тема 2.3. Финансовые и материальные аспекты функционирования хозяйственной службы
Снимченко Татьяна Викторовна	Высшее образование, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2006 г., специальность «Финансы и кредит», квалификация «Экономист»	АО «Саммит», руководитель службы гостиничного хозяйства	-	17	-	-	Тема 3.2. Кадровое обеспечение деятельности хозяйственной службы средства размещения; тема 1.3. Понятие хаускипинга и роль хозяйственной службы в средствах размещения; тема 3.1. Организация документооборота в средстве размещения и его хо-

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, специальность, квалификация	Место работы, должность; основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
							зайственной службе
Фирсова Анна Михайловна	Высшее образование, Российская международная академия туризма, 2002 г., специальность «Менеджмент», квалификация «Бакалавр менеджмента туризма и путешествий»	ООО «Управляющая компания КС-Сервис» (отель «Холидей Таганский»), руководитель номерного фонда	-	16	-	-	Тема 4.3. Контроль качества и внутренний аудит деятельности хозяйственной службы
Крумина Анастасия Александровна	Высшее образование, Государственная академия управления им. С. Орджоникидзе, 1996 г., специальность «Менеджмент в социально-культурной сфере», квалификация «Менеджер социально-культурных учреждений»	ИП «Крумина Анастасия Александровна» (VUCA Hospitality)	-	17	-	-	Тема 1.1. Особенности и тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; тема 1.2. Классификация и виды средств размещения в мире и России; тема; тема 3.3. Цифровизация и автоматизация управления номерным фондом и организации деятельности хозяйственной службы средства размещения; тема 4.2. Реализация принципов экологического менеджмента и обеспечение безопасности деятельности хозяйственной службы средства размещения; тема 5.1. Организационные и этические аспекты коммуникации персонала хозяйственной службы средства размещения с гостями; тема 5.2. Особенности работы персонала с жалобами и обратной связью гостей; тема 5.3. Этикет хозяйственной службы средства размещения – от горничной до руководителя