

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТКИ  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«АРЗАМАССКИЙ ТЕХНИКУМ СТРОИТЕЛЬСТВА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГБПОУ АТСП

О.Н. Бабушкин

2020 г.

Основная программа профессионального обучения

Программа профессиональной переподготовки по профессии  
**ГОРНИЧНАЯ**

Квалификация: **1 разряд**

Код профессии: 11695

Категория работников: **рабочий**

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	5
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .....	11
СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	12
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	13
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	14

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для переподготовки по рабочей профессии 11695 «Горничная» и включает объем учебного материала, необходимый для приобретения профессиональных навыков и знаний, соответствующих требованиям квалификационной характеристики горничной.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями профессионального стандарта № 1079 «Горничная»; с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (с изменениями на 25 апреля 2019 года).

Переподготовка специалистов должна проводиться в учебных учреждениях, имеющих лицензию на ведение образовательной деятельности, располагающих базой для практического обучения, в том числе мастерскую «Администрирование отеля», оборудованную в соответствии с требованиями актуального инфраструктурного листа WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля», имеющих классы, компьютерным, презентационным и мультимедийным оборудованием.

Требования к уровню образования: наличие рабочей профессии, неродственной деятельности.

Продолжительность обучения рассчитана на 160 часов. К концу обучения обучающиеся должны иметь все необходимые знания и уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой и /или профессиональным стандартом.

Программу разработал преподаватель специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», эксперт демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс – Ручкина Анастасия Андреевна.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель реализации программы

Программа профессиональной переподготовки направлена на формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для деятельности по профессии «Горничная» - 1 разряда.

### 1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки «Горничная»: поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

### 1.3. Планируемые результаты освоения программы:

Слушатель в результате освоения программы профессиональной переподготовки должен **знать**:

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила генеральной уборки номерного фонда;
- правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- процедуры выезда гостя;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

Слушатель в результате освоения программы профессиональной переподготовки должен **уметь**:

- вести документацию по текущей уборке номерного фонда
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

### 1.4. Трудоемкость освоения программы

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 160 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

### 1.5. Форма обучения

Форма обучения – очная форма, с использованием дистанционных образовательных технологий.

# УЧЕБНЫЙ ПЛАН

## профессиональной переподготовки по профессии «Горничная»

Код	11695
Форма обучения	очная, с использованием ДОТ
Минимальный уровень образования, принимаемых на обучение	рабочая профессия
Срок обучения	неродственная деятельность
Вид выдаваемого документа	160 часов, 4 недели, 1 месяц
Уровень квалификации (разряд):	свидетельство
	1 разряд

№п/п	Курсы, предметы	Всего	Аудиторная работа*		Дистанционное обучение**		Сам. раб.	График изучения предметов (количество часов в неделю)					
			Из них		Из них			Недели:					
			Теор. обуч.	Прак. обуч.	Теор. обуч.	Прак. обуч.		1	2	3	4		
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>44</b>											
1.1.	Организация работы горничной	22	14		14		8	22					
1.2.	Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	22	14		14		8	18	4				
<b>2.</b>	<b>Практическое обучение</b>	<b>96</b>											
2.1.	Учебная практика	36		36					32	4			
2.2.	Производственная практика	60		60						36	24		
<b>3.</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>							4				
<b>4.</b>	<b>Консультация</b>	<b>8</b>											8
<b>5.</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>8</b>											8
	<b>ИТОГО:</b>	<b>160</b>						<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>		

\*при очной форме обучения

\*\*при очной форме с использованием дистанционных образовательных технологий

Руководитель Ресурсного центра

Г.А. Волгунова

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### Программа теоретического обучения

#### 1. Организация работы горничной

Тема	Количество часов
Организация административно - хозяйственной службы гостиницы	4
Должностные обязанности горничной	4
Охрана труда и техника безопасности при работе	4
Подготовка к работе горничной	6
Передача дежурства в конце смены	4
Всего	<b>22</b>

##### ***1.1. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы***

Введение в гостиничное хозяйство. Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы административно-хозяйственной службы. Должностные обязанности поэтажного персонала. Хозяйство административно – хозяйственной службы гостиницы. Методы предотвращения краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия.

##### ***1.2. Должностные обязанности горничной***

Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы административно – хозяйственной службы предприятия. Режим экономии расходных материалов. Экономия электроэнергии, тепла, воды. Выполнение внутренних инструкций административно – хозяйственной службы, приказов, распоряжений. Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице.

##### ***1.3. Охрана труда и техника безопасности при работе***

Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности. Проведение противопожарной подготовки работников. Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно – гигиенические условия. Электробезопасность в гостинице. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.

##### ***1.4. Подготовка к работе горничной***

Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств.

Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.

### **1.5. Передача дежурства в конце смены**

Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов. Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок.

## **2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений**

<b>Тема</b>	<b>Количество часов</b>
Уборка номеров	2
Уборка ванных комнат	2
Уборка заселенных и свободных номеров	2
Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров	2
Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)	2
Обслуживание замены номеров	2
Генеральная уборка	2
Уборка помещений общего пользования и административных помещений	2
Завершение уборки	2
<b>Всего</b>	<b>22</b>

### **2.1. Уборка номеров.**

Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Технология использования специального оборудования для уборки. Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки.

### **2.2 Уборка ванных комнат**

Ассортимент и технологии использования моющих средств. Оборудование и материалы для гостей. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Проверка наличия и активирование утерянной собственности.

### **2.3 Уборка заселенных и свободных номеров**

Технология и последовательность уборки. Отличия методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.

### **2.4. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров**

Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. Процедура и порядок уборки ванной комнаты. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера.

### ***2.5. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)***

VIP-персона. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами.

### ***2.6. Обслуживание замены номеров***

Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности. Процедура замены и организации перемещения личных вещей гостя. Процедура осмотра предыдущего номера. Взаимодействие со службой приема и размещения.

### ***2.7. Генеральная уборка***

Периодичность проведения генеральной уборки в номерах. Контроль качества уборки номеров. Мероприятия по косметическому ремонту в номерах. Чистка крупных предметов. Комплектация. Специфика работы супервайзеров. Рабочие документы супервайзеров. Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка.

### ***2.8. Уборка помещений общего пользования и административных помещений***

Технология, процедуры и последовательность работы. Технология применения чистящего оборудования и моющих средств. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений. Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.

### ***2.9. Завершение уборки***

Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки. Процедура уборки служебных помещений.



## Практическое обучение

### Программа учебной практики

<b>Вид работы</b>	<b>Количество часов (36)</b>
Инструктаж по технике безопасности при работе с оборудованием в мастерской	2
Составить график работы персонала административно – хозяйственной службы гостиницы.	2
Изучить должностные инструкции поэтажного персонала.	2
Отработать подбор и комплектацию белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.	2
Изучить технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования.	2
Разобрать приемы инвентаризации белья. Хранение забытых вещей.	2
Отработать передачу дежурства в конце смены.	2
Отработать процедуру и порядок ведения различных записей.	2
Изучить этапы повседневной уборки номеров.	2
Изучить технологию заправки постелей и хранение чистого и грязного белья.	2
Изучить технологию уборки ванной комнаты и ее оборудования.	2
Изучить технологию и последовательность уборки освободившихся номеров.	2
Изучить технологию и последовательность уборки заселенного номера.	2
Изучить этапы экспресс-уборки в номере, занятом VIP – клиентом.	2
Описать процедуру осмотра предыдущего номера после перемещения клиента.	2
Составить график генеральной уборки и алгоритма многоцелевой уборки и генеральной уборки на основании квалификационных требований.	2
Отработать этапы процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений.	2
Описать процедуру разгрузки, уборки и хранения уборочной тележки.	2

### Программа производственной практики

Вид работы	Количество часов (60)
Ознакомиться с организацией прохождения практики. Пройти инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии.	2
Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере.	4
Выполнить комплектацию уборочной тележки	4
Выполнить экспресс- уборку номера	6
Выполнить генеральную уборку номера	6
Выполнить текущую уборку	6
Выполнить контроль качества уборки в номере	4
Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями	4
Выполнять процедуру оформления забытых вещей	4
Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы	4
Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров	4
Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера	4
Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах	4
Заполнение дневника, отчета по практике	4

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Условия реализации должны обеспечивать: достижение планируемых результатов освоения учебной программы в полном объеме; соответствии применяемых форм, средств и методов обучения категориям слушателей.

### Материально – технические требования

Наименование компонентов	Количество, шт.
<b>Технические средства обучения:</b>	
Акустическая система	1
ЖК панель с мобильной стойкой и кабелем для подключения	1
МФУ	1
Мышка	1
Ноутбук	1
Система электронного обучения Moodle	1
<b>Оборудование и материалы обучения:</b>	
Набор первой медицинской помощи	1
Ключи-карты для электронных замков	5
Корзина для мусора	1
Кресло для гостиной	1
Кресло офисное	1
Офисный стол	1
Стеллаж	1
Стойка администратора службы приема и размещения	1
Стол журнальный	1
Стол переговорный модульный	1
Часы настенные с временем и названиями городов мира	3
<b>Информационные материалы:</b>	
Учебно – методические пособия, содержание материалы для обучения по разделам, указанным в программе. Могут быть представлены в виде печатных изданий, плакатов, электронных учебных материалов, тематических фильмов, презентаций	1 комплект учебных материалов/1 группа обучающихся
<b>Информационный стенд:</b>	
Копия лицензии с соответствующим приложением	1
Программа обучения	1
Учебно – тематический план	1
Календарный учебный график (на каждую учебную группу)	1
Расписание занятий	1
Адрес официального сайта в информационно – телекоммуникационной сети «интернет»	1

## СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация проводится в виде дифференцированного зачета.

Итоговая аттестация проводится после прохождения слушателями обучения и промежуточных аттестаций. Итоговая аттестация проходит в виде квалификационного экзамена, включает в себя ответы на теоретические вопросы, составленные в соответствии с настоящей программой, выполнение практического задания.

Итоговая и промежуточные аттестации проводятся с использованием материалов, разработанных преподавателями и утвержденных руководителем Ресурсного центра, результаты аттестаций оформляются протоколами.

Знания, умения и навыки обучающихся при итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» – если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами юридической практики, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

По окончании обучения по данной учебной программе и успешном прохождении квалификационного экзамена слушателю выдается свидетельство о профессии должности служащего с присвоением квалификации «Горничная 1 разряда».

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **Вопросы теоретической части**

1. Оценка значимости профессии на современном этапе экономического развития.
2. Профессиоведческая характеристика трудовой деятельности, специфические особенности труда, уровни квалификации.
3. Требования профессии с учетом индивидуальных особенностей предприятия.
4. Этические элементы служебного общения: этика приказа и просьбы, принципы наказания. Благодарность и комплимент как форма поощрения.
5. Деловое общение в коммерческой деятельности
6. Этапы, вербальные и невербальные средства общения.
7. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
8. Правила работы с электроприборами.
9. Должностные обязанности горничной
10. Подготовка и организация работы горничной
11. Организация административно - хозяйственной службы гостиницы
12. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования
13. Подбор и комплектация средств уборки помещений.
14. Техника безопасности и охрана труда.
15. Передача дежурства в конце смены.

### **Вопросы практической части**

1. Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.
2. Ассортимент и технологии использования моющих средств.
3. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.
4. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка.
5. Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей.
6. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)
7. Процедура и порядок замены номеров.
8. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP- клиентами.
9. Процедура и порядок замены номеров.
10. Процедура осмотра предыдущего номера.
11. Этапы проведения генеральной уборки в номерах.
12. Технология, процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования.
13. Меры безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
14. Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки.
15. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Список нормативных актов

1. ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»
2. ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
3. ГОСТ Р 51870–2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»
4. Профессиональный стандарт: №33.021 «Горничная»

### Список учебной литературы

1. Коробко В.И. Охрана труда: Учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 240 с.
2. Маслова Л.Ф. Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие. -
3. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учебник: пер. с англ. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 с.
4. Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: Учебное пособие. - М.: Приор-издат, 2009. - 143 с
5. Сибикин Ю.Д. Охрана труда и электробезопасность: Учебное пособие. - М.: Директ Медиа, 2014. - 360 с.
6. Сорокин А.В. Общая экономика: Учебник. - М.: Директ-Медиа, 2016. - 640 с.
7. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. – 87 с.
8. Тимкин А.В. Основы пожарной безопасности: Учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2015. – 267 с.
9. Уокер Д. Управление гостеприимством: Вводный курс: Учебник: пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 880 с.
10. Ушаков Р.Н., Авилова Н.Л. Организация обеспечения безопасности гостиницы: Учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2016. – 139 с.
11. Шаймиева Э.Ш. Основы предпринимательства: Учебное пособие. - Казань: Познание, 2014. - 132 с.

### Интернет – ресурсы

1. Электронного – библиотечная система - <https://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» - [https://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](https://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red)