

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Верхнетуринский механический техникум»

Рассмотрено
на заседании
методического совета
Председатель Бадина Е.Л. Бадина
Протокол № 2 от «02» 10 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО «Верхнетуринский
механический техникум»
Шутова М.Н. Шутова
«27» 10 2020 г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Программа профессиональной переподготовки
по профессиям рабочих, должностям служащих

11695 «Горничная»

г. Верхняя Тура,
2020г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения 11695 Горничная по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Программа ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе.

Направлена на формирование экономической и деловой культуры, современного экономического мышления подростков, предлагают совокупность новых средств решения задач практического опыта, учитывают имеющийся в этой области отечественный и зарубежный опыт.

По функциональному предназначению программа профессионального обучения 11695 Горничная является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной.

Основанием разработки рабочей программы по профессии 11695 Горничная являются рабочий учебный план. Рабочая программа дополнительного образования учебной дисциплины разработана на основе Приложения к письму Департамента молодежной политики, воспитания и социальной поддержки детей Министерства образования и науки Российской Федерации «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей» от 11.12.2006 №06-1844 общего образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» мая 2012 г. № 413.

Цели программы:

Сформировать умения организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства; организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности.

Задачи:

1. Изучить особенности организации уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
2. Выявить особенности комплектации рабочей тележки горничной.
3. Показать особенности использования инвентаря и моющих средств.
4. Раскрыть особенности организации и выполнении работ, связанных с оборотом постельного белья и использованием санитарно-гигиенических принадлежностей.
5. Установить правила техники безопасности и пожарной безопасности.
6. Воспитание коммуникативных качеств личности.
7. Формирование стремления к практическому использованию полученных знаний в современных экономических и социальных условиях.

Занятия по данной программе состоят из теоретической и практической частей, а также предусматривают учебную и производственную практику.

1.КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Основная цель вида профессиональной деятельности: поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Отнесение к видам экономической деятельности: деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт:

- 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.

- Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

- Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

- Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Перечень разделов, тем	Количество часов
1	Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин	
1.1	Основы рыночной экономики	16
2	Цикл общепрофильных дисциплин	
2.1	Основы профессиональной этики и профессиональной психологии	10
2.2	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	20
3.	Цикл специальных дисциплин	
3.1	Основы гостиничного хозяйства	34
3.2	Методы и технологии уборки	30
4	Учебная/производственная практика	194
5	Квалификационный экзамен	6
	ИТОГО	320

3. ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Раздел 1. Основы рыночной экономики.

Тема 1.1. Гостиничное хозяйство основные понятия

Гостиничное хозяйство основные понятия. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела

Тема 1.2. Сущность и функции рынка.

Сущность и функции рынка. Рыночный механизм и его элементы. Предложение и спрос: рыночное равновесие. Зарплата как цена труда. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Раздел 2. Основы профессиональной этики и профессиональной психологии

Тема 2.1. Правила поведения персонала гостиниц.

Правила этикета работников гостиничного хозяйства. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения. Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).

Тема 2.2. Психологические особенности сервисной деятельности.

Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения. Основы конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 2.3. Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена

Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Тема 2.4. Противопожарная безопасность

Причины возникновения пожаров. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.

Раздел 3. Основы гостиничного хозяйства.

Тема 3.1. Введение в гостиничное хозяйство. АХС гостиницы.

Введение в гостиничное хозяйство. Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.

Тема 3.2. Должностные обязанности горничной

Общие положения.

Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Режим экономии расходных материалов.

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.

Тема 3.3. Подготовка и организация работы 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. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.

Тема 3.4. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений

Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Виды и назначение уборочных работ. Виды уборки жилых номеров. Последовательность осуществляемых видов уборки. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. 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. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

4. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ/ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика включает:

- ознакомление со средствами уборки и правилами их комплектации
- ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены;
- ознакомление с технологией подготовки возобновляемых материалов для клиентов;
- ознакомление с правилами комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной;
- ознакомление с технологиями уборки номерного фонда;
- ознакомление с правилами приведения в порядок вещей клиентов, уборки постели;
- ознакомление с правилами осуществления работ по перемещению личных вещей клиента.

Производственная практика включает в себя следующие действия:

- Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере.
- Выполнить комплектацию уборочной тележки.
- Выполнить экспресс уборку номера.
- Выполнить генеральную уборку номера.
- Выполнить текущую уборку.

- Выполнить контроль качества уборки в номере.
- Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями.
- Выполнять процедуру оформления забытых вещей.
- Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.
- Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров.
- Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера.
- Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.

ЛИТЕРАТУРА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММЫ

Основные источники:

1. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 256с.
2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
3. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина , ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2007. – 208 с.
4. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2008.

Дополнительные источники:

- 1.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- 2.Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»
2. <http://www.consultant.ru/> - Компания «Консультант Плюс»